



Village de l'innovation sociale et solidaire en Rhône-Alpes

120
initiatives

MERCI !

Aux Directeurs Généraux,
Corinne Aubin-Vasselin (Chambéry Alpes Habitat),
Cédric Van Styvendael (Est Métropole Habitat), Patrice Tillet
(Alliade Habitat), Isabelle Rueff (Opac 38) et Daniel Godet
(GrandLyon Habitat) qui ont lancé l'idée du Village de
l'innovation sociale et solidaire et qui ont piloté sa réalisation.

À tous les collaborateurs des organismes HLM de
Rhône-Alpes qui ont donné de leur temps et qui ont apporté
leur expertise technique et leur savoir-faire pour
mener à bien ce projet ambitieux de Village.

À toute l'équipe de l'ARRA qui a mis toute son énergie
dans le pilotage de ce projet et dans l'animation des
différentes instances nécessaires à la construction
de cet événement dans le cadre du Congrès HLM.

Aux partenaires qui ont soutenu
sans réserve cette manifestation :





ÉDITO

Les organismes HLM de Rhône-Alpes ont souhaité vous donner à voir les actions qu'ils conduisent pour répondre aujourd'hui aux bouleversements de notre société. Ces réponses, les voici. Elles constituent autant d'actions innovantes aux plans social, économique, culturel et environnemental, elles se mettent en œuvre avec et pour les habitants, mais aussi en partenariat avec les acteurs locaux de chacun des territoires. Telle est l'ambition du Village de l'innovation sociale et solidaire organisé par l'ARRA et les bailleurs rhônalpins, dans le cadre du Congrès HLM de 2014 à Lyon.

Les organismes HLM de Rhône-Alpes ont voulu tirer parti de la tenue du Congrès pour :

- Expliquer leurs motivations à s'emparer de ces thématiques : la volonté d'améliorer la qualité du service rendu, de renforcer le maintien dans les lieux, de promouvoir la lutte contre l'isolement, de favoriser le pouvoir d'achat des habitants.
- Démontrer leur rôle d'initiateurs, de financeurs, d'accompagnateurs des projets et rendre visible l'impact de ceux-ci sur les organisations, les pratiques, les métiers, les investissements humains et financiers. Ces innovations concernent à la fois des adaptations engagées au quotidien par les équipes dans leurs activités et le développement de coopérations chaque jour renouvelées.
- Mettre l'accent sur la force du partenariat en local et sur sa diversité : acteurs de l'économie sociale et solidaire, associations, collectivités, unis pour faire progresser collectivement le « vivre ensemble ».
- Mettre en relation les différents professionnels (acteurs HLM et partenaires...) pour favoriser le partage d'expériences et initier les collaborations à venir.

Afin de proposer une vision large des initiatives existantes, un recensement des expériences a été lancé. Vous trouverez dans ce recueil, regroupées en six thématiques semblables aux six maisons du Village, un panorama des actions proposées, ainsi que les coordonnées des référents susceptibles de vous apporter le détail de chacune.

Vous pourrez ainsi, tout au long de l'année qui vient, prolonger votre visite.

Isabelle RUEFF
Présidente de l'ARRA



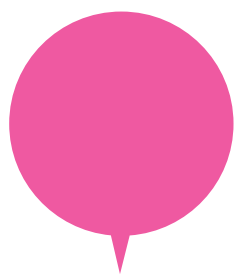
Définition de l'innovation sociale et solidaire :

L'innovation sociale et solidaire fait appel à des définitions et approches plurielles. Dans le cadre de ce document, nous avons retenu celle proposée par le Conseil Supérieur de l'Economie Sociale et Solidaire (déc. 2011).

« L'innovation sociale consiste à élaborer des réponses nouvelles à des besoins sociaux nouveaux ou mal satisfaits dans les conditions actuelles du marché et des politiques sociales, en impliquant la participation et la coopération des acteurs concernés, notamment des utilisateurs et usagers. Ces innovations concernent aussi bien le produit ou service, que le mode d'organisation, de distribution, dans des domaines comme le vieillissement, la petite enfance, le logement, la santé, la lutte contre la pauvreté, l'exclusion, les discriminations...

Elles passent par un processus en plusieurs démarches : émergence, expérimentation, diffusion, évaluation. »





Les actions ou expériences des organismes HLM de Rhône-Alpes ont conduit à la structuration du Village de l'innovation sociale et solidaire autour de six maisons thématiques :



Maison RENOUER

Dynamisons le lien social..... p.5



Maison CRÉER

Imaginons les services de demain p.19



Maison INSÉRER

Favorisons l'emploi p.29



Maison CO - PRODUIRE

Renouvelons nos pratiques professionnelles p.35



Maison ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER

Soyons à l'écoute du besoin de chacun p.47



Maison SENSIBILISER

Soyons collectivement éco-responsables p.65

Pour chacune des maisons,
les actions réalisées par les organismes HLM
vous sont présentées ci-après.



RENOUER

Dynamisons le lien social

**Quand le lien social
s'exprime dans l'art**

**Quand le lien social
prend racine dans le jardin**

**Quand les salariés
et les habitants vont plus loin**

Pilotage de la maison assuré par Françoise Lagarde, Responsable communication, EST MÉTROPOLE HABITAT - Axelle Enderle, Responsable Innovation sociale, EST MÉTROPOLE HABITAT - Lucie Dénézé, ARRA HLM et Sophie Bethenod, ARRA HLM

→ Quand le lien social prend racine dans le jardin

REMAKE, LES JARDINS DE MERMOZ GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

Le projet REMAKE est avant tout une démarche participative et d'implication des habitants, pour résoudre collectivement une difficulté reconnue de tous, un imposant dépôt sauvage d'encombrants. L'œuvre d'art a la particularité d'avoir été imaginée et conçue par les habitants qui en ont défini la structure : bancs, intégration des jardins, abris jardin, œuvre paysagère et référence à l'arrosee arrosé (autre œuvre d'art réalisée sur le quartier). Elle a pris place dans « le jardin des femmes » (association Clarté) et donné lieu à une 2^e phase du projet : gestion des 5 jardins potagers (plus de 40 jardiniers adhérents), embellissement du quartier et contribution à la dynamique associative du quartier.

La gouvernance du projet, les supports associatifs, l'implication des habitants, l'insertion concourent à la dimension innovante de ce projet où l'art devient un moteur du lien social.

● Résultat

Il n'y a plus d'encombrants dans le lieu, mais surtout on constate une dynamisation de la vie associative, un renforcement de l'association Clarté, un positionnement de GrandLyon Habitat comme acteur du développement social du quartier au bénéfice des habitants, une implication des équipes de proximité.

● Suite

La phase 2 du projet est en cours. Elle doit aboutir à la création d'un jardin collectif partagé entre les adhérents de Clarté, le centre social et les écoles du quartier. Cette phase doit permettre aussi la mise en place d'une gouvernance locale sans mobilisation additionnelle du bailleur.

● Les partenaires

SAGA - Arts et développement – Centre Social Mermoz
– IDEO - Clarté (Association des Jardiniers de Mermoz) –
Mission Entrée Est

Contact dans l'organisme

Denis Compingt,
Directeur Vie Sociale,
d.compingt@grandlyonhabitat.fr

COMPOSTAGE COLLECTIF EN PIED D'IMMEUBLE

ALLIADE HABITAT - RHÔNE

Le quartier des Sources-Pérollier, où les espaces verts représentent 10 hectares, compte 1 073 ménages. Il existe une grande problématique de lien social entre les « anciens » habitants (depuis 1971) et les « nouveaux » habitants (depuis 2000).

Parmi les demandes des habitants, issues de groupes de travail partenarial, la proposition d'un compostage collectif a été retenue, avec comme objectifs de créer du lien social, de mobiliser les familles et les enfants dans une action éco-citoyenne, tout en sensibilisant les locataires à la question de la collecte et du tri des déchets.

Au départ, 2 sites de compostage ont été ouverts. Au vu du nombre de personnes participantes, 4 autres sites ont été ouverts. 180 foyers environ compostent. Le groupe de référents locataires s'élève à 20 personnes. Un journal trimestriel, « l'épluchure », tient informés les habitants de la vie de ces 6 cabanes de compostage et des projets en lien avec cette action.

● Résultat

Ce projet a permis de :

Valoriser le travail du personnel des espaces verts d'ALLIADE HABITAT

Redynamiser le partenariat sur le quartier et de développer d'autres projets communs

Impliquer fortement les habitants, créant ainsi un réseau et les rendant acteurs de leur quartier.

Les sites de compostage sont globalement bien respectés.

● Suite

Le projet de compostage se poursuit avec comme objectif de pérenniser la dynamique apportée par les habitants. À partir de l'expérience de jardinières partagées autour des cabanes de compostage et fort de la dynamique enclenchée sur le quartier, le projet d'un jardin cultivé collectivement se met en place.

● Les partenaires

École maternelle, centre social, comité de locataires, association des compostiers, partenaires financiers

Contacts dans l'organisme

• Marie Berger,
Agent de Développement Local,
ma.berger@alliade.com

• Patrick Lemoine,
Responsable régie espaces verts,
p.lemoine@alliade.com

OPÉRATIONS PROJETS JARDINS

ACTIS - ISÈRE

L'opération a été mise en place par ACTIS il y a 4 ans et entre dans le cadre de la mission ACTIS+ « des logements et bien plus ». Le dispositif s'inscrit dans une dynamique partenariale riche (communes, Maisons des Habitants, communauté d'agglomération, associations, locataires, enseignes partenaires...).

Les objectifs sont de :

- renforcer le lien social et travailler au « vivre ensemble » ;
- encourager et développer la participation des habitants à leur cadre de vie, à son embellissement ;
- faire respecter le règlement intérieur et sécuriser les bâtiments notamment concernant l'utilisation des balcons ;
- promouvoir l'image des quartiers et de leurs habitants à l'échelle de la ville ;
- favoriser l'emploi par l'intervention sur site d'une entreprise d'insertion.

En parallèle, des demandes d'espaces collectifs à jardiner au cœur des quartiers émergent de la part de divers acteurs (habitants, associations) : d'initiatives individuelles sur du domaine public à des demandes structurées de jardins collectifs, pédagogiques... La Ville de Grenoble et ACTIS accompagnent ces projets (financement, mobilisation...) et peuvent jouer un rôle variable selon les initiatives.

Les motivations derrière ces projets jardins répondent également à une logique économique.

● Résultat

L'indicateur de la participation des locataires à l'opération montre le succès de cette action (45 % des locataires concernés en 2013). Les équipes remarquent des changements dans les comportements des locataires par rapport à leur habitat (désencombrement des balcons, décrue des jets de déchets par les fenêtres).

L'opération est considérée comme un moyen d'« aller vers » les locataires souvent absents des instances classiques de rencontres.

● Suite

Au vu des résultats, ACTIS reconduit l'opération chaque année, privilégiant des actions vers des secteurs différents.

ACTIS souhaite soutenir et accompagner la démarche des projets-jardins, tout en y mettant un cadre permettant le bon fonctionnement de ces espaces.

Contact dans l'organisme

Anaëlle Dupoirier,
Agent de développement local,
anaelle.dupoirier@actis.fr

JARDINS PARTAGES AU CŒUR DE LA MÉTROPOLE GRENOBLOISE

ICF SUD EST MÉDITERRANÉE - ISÈRE

La volonté commune du bailleur social et de la Mairie de transformer l'espace vide (pelouse), qui se tenait aux pieds des résidences de la rue Pierre Séward à Saint Martin le Vinoux, en un lieu convivial pour les locataires les a amenés à mettre en place des jardins familiaux autour desquels les jardiniers avertis ou amateurs pourraient se retrouver.

Les 14 parcelles de verdure mises à disposition des locataires en mai dernier ont rapidement trouvé preneurs. Les locataires se sont grandement impliqués dans le projet. Les objectifs de créer du lien social et dynamiser la vie de quartier ont été atteints puisque, depuis 2013, les jardiniers en herbe se retrouvent régulièrement pour jardiner et échanger sur leurs techniques et résultats. Les jardiniers municipaux sont également venus prêter main forte en apportant leurs conseils.

Chacun s'est engagé à respecter des règles communes via une charte pour que cet espace soit entretenu et que tous puissent récolter et même partager leurs cultures. Un local pour entreposer le matériel des jardiniers a été mis à disposition. De plus, les locataires disposent désormais d'un composteur.

● Résultat

Le personnel de proximité a constaté une nette amélioration de l'ambiance générale de la résidence qui compte près de 150 logements. Des apéritifs informels entre locataires sont organisés dans les jardins.

Les marges de progrès identifiées concernent l'appropriation du compost géré par les équipes de Grenoble Métropole.

● Les partenaires

Mairie de Saint Martin le Vinoux, Grenoble Métropole.

Contact dans l'organisme

Jérôme Orelu,
Directeur de l'agence Rhône-Alpes Bourgogne,
jerome.orelu@icfhabitat.fr

COMPOSTAGE COLLECTIF EN PIED D'IMMEUBLE EN ZONE RURALE

OPAC DU RHÔNE - RHÔNE

Dans le cadre d'un partenariat, l'Opac du Rhône et le SITOM Sud Rhône (Syndicat Intercommunal de Traitement des Ordures Ménagères) ont engagé une collaboration afin de travailler conjointement sur le thème de la gestion des déchets.

Dans ce cadre, sur l'année 2012, les actions ont été engagées sur des résidences susceptibles d'accueillir le compostage collectif.

L'objectif initial de cette démarche était de mettre en place un moyen innovant permettant de réduire le volume des ordures ménagères à incinérer.

Rapidement, par l'implication notamment de locataires référents et des gardiens, ces projets ont permis de favoriser le lien social et de sensibiliser les locataires à la gestion des déchets.

Ainsi, 6 résidences situées en zone rurale ont été équipées.

Malgré l'hétérogénéité de celles-ci (de 6 à 258 logements), le mode opératoire et les objectifs restent les mêmes.

● Résultat

Ce projet a permis de :

Valoriser le travail des agents de résidence (gardiens)

Impliquer fortement les locataires dans un projet commun

Favoriser ou créer le lien social

● Suite

Les projets de compostage se multiplient, avec pour objectif des installations aussi bien en rural qu'en urbain dense ou qu'en ZUS.

● Les partenaires

Communes, centre social, comité de locataires, Association des Compostiers, EPCI.

Contact dans l'organisme

Gregory Motte,
Responsable Service propreté,
gmotte@opacdurhone.fr

RÉOUVERTURE DE LA COUR DES BLEUETS

OPH DE VALENCE - DRÔME

La cour de l'immeuble des Bleuets dans le quartier du Plan à Valence était fermée depuis plus de 10 ans pour des raisons de sécurité, notamment de squatt et de délinquance. Une concertation des habitants sur le devenir de leur cour a été menée; il en a découlé une majorité de demandes pour rouvrir cet espace.

À travers l'outil jardin, les objectifs de mise en place d'un collectif d'habitants afin de faciliter le dialogue avec le bailleur et les amener à réfléchir sur l'utilisation et les aménagements de la cour intérieure (création d'un règlement intérieur pour et par les habitants) ont été atteints.

● Résultat

Une implication réelle des habitants dans le collectif

Des liens Bailleur/ service Proximité Ville de Valence renforcés

Un éveil de la curiosité des habitants des autres résidences du Plan

Une expérience très formatrice en pilotage/ conduite de projets

● Les partenaires

Direction de la Proximité de la Ville de Valence; Cabinet Conseil WZ et Associés; Association « Groupe de Parole », Association « Le MAT », Compagnons Bâisseurs.

Contacts dans l'organisme

• Olivier Marguerez,
Responsable Agence du Plan,
olivier.marguerez@valence-hlm.fr

• Alice Drié,
alice.drie@valence-hlm.fr

→ Quand le lien social s'exprime dans l'art

PARTENARIATS CULTURELS

ACTIS - ISÈRE

Dans le cadre de la Mission ACTIS+, “ des logements et bien plus ”, ACTIS a souhaité, via le soutien à des structures et à des actions culturelles, recréer du lien social, améliorer le vivre ensemble et favoriser l'accès à la culture pour tous, tout en encourageant la mixité sociale et le décroisement.

Actions mises en place :

- Partenariat MC2/Compagnie de chauffage/ACTIS : favoriser l'accès des locataires à la Maison de la Culture de Grenoble.
- Partenariat avec la Fabrique Opéra de Grenoble et le Théâtre Prémol.
- Partenariat avec le Festival « Les Détours de Babel ». Partenaires : le Centre International des Musiques Nomades ; ArtiSens ; l'Équipe de Création Théâtrale ; la BatukaVI.
- Partenariat avec le Boxing Club Multisports Villeneuve/ Festival du Rire ensemble : soutien des deux premières éditions organisées par le Boxing Club Multisports Villeneuve.
- Mise à disposition d'appartement à des compagnies ou artistes ayant des projets avec des habitants des quartiers. Partenaires : Vill9lasérie ; Compagnie de Création Théâtrale de Chantal Morel ; ArtiSens ; Les Inachevés.
- Partenariat avec le cinéma Le Méliès et la Ville de Grenoble pour animer la vie des quartiers pendant l'été.
- Partenariat avec l'association Sasfé/Festival « Quartiers libres ».
- Partenariat avec les musiciens du Louvre.
- Soutien des initiatives culturelles dans les quartiers.

● Résultat

Ces actions permettent de créer ou de recréer du lien entre ACTIS et ses locataires. Des temps de rencontres permettent de réels échanges autour de la culture, mais aussi du logement, de la vie dans les quartiers, etc. Ces partenariats permettent de faire évoluer l'image d'ACTIS auprès de ses locataires et notamment de modifier positivement les relations entre salariés et locataires qui se rencontrent, se fréquentent et échangent dans un cadre différent.

● Suite

ACTIS souhaite poursuivre ces actions et les inscrire dans la continuité des années précédentes. Une attention particulière sera portée aux initiatives culturelles lancées par les partenaires et associations de quartiers.

Contact dans l'organisme

Anaëlle Dupoirier,
Agent de développement local,
anaelle.dupoirier@actis.fr

LA FRESQUE DES NOIRETTES

EST MÉTROPOLE HABITAT - RHÔNE

À l'occasion de la réhabilitation énergétique des Noirettes, EST MÉTROPOLE HABITAT et ses locataires créent l'événement avec la réalisation d'un parcours de fresques monumentales signées CitéCréation. Grâce à une formidable mobilisation de plus de 200 habitants qui se sont spontanément associés à ce projet, puis positionnés avec fierté en véritables ambassadeurs. Ces fresques sont le résultat d'une grande énergie collective.

● **Résultat**

Un autre regard sur le quartier empreint de couleurs, d'énergie et de richesses humaines. Le passage d'un quartier évité à un quartier visité. Les fresques des Noirettes font désormais partie du parcours très visité des murs peints de Lyon qui accueille plusieurs milliers de visiteurs par an.

Plus de 80 % des locataires se sentent bien, en sécurité et ont de bonnes relations de voisinage. Ils sont désormais fiers de leur quartier.

● **Suite**

Présence de Médiaterre sur les Noirettes.

Lien possible avec Lieu d'Être, chorégraphie participative proposée par EST MÉTROPOLE HABITAT, dans le cadre d'une importante réhabilitation énergétique sur les Buers.

● **Les partenaires**

CitéCréation

Contact dans l'organisme

Françoise Lagarde,
Responsable communication,
f.lagarde@est-metropole-habitat.fr

LIEU D'ÊTRE

EST MÉTROPOLE HABITAT - RHÔNE

En 2012, EST MÉTROPOLE HABITAT a engagé une importante réhabilitation énergétique et l'aménagement des espaces extérieurs de la résidence de La Boube, dans le quartier des Buers à Villeurbanne. Plusieurs réunions de concertation avec les locataires ont permis de créer un lien constructif avec les locataires et une véritable collaboration.

Pour poursuivre le dialogue initié, EST MÉTROPOLE HABITAT a choisi de proposer aux habitants du quartier des Buers de participer à un événement festif et artistique unique : un spectacle écrit pour 5 danseurs professionnels et plus de 50 habitants-complices, qui se joue en un lieu habité sur les façades et en pied d'immeubles. Cette aventure rassemble des habitants venant aussi de quartiers avoisinants.

L'aventure se poursuivra ensuite sur la résidence Pranard, afin de lancer la concertation avec les habitants en vue de la future réhabilitation. Là encore, les habitants se verront proposer des ateliers de création chorégraphique ainsi que de scénographie.

Les habitants peuvent participer de diverses façons : en tant qu'habitants-complices (danseurs), en tant qu'habitants-hôtes qui accueillent une partie du spectacle sur leur balcon ou leur fenêtre, en participant à la scénographie, etc.

Lieu d'Être met ainsi en valeur les habitants dans leur lieu de vie et leur offre une proposition artistique différente de ce qui se fait habituellement dans les quartiers prioritaires.

● **Résultat**

Poursuite de la concertation jusqu'au démarrage des travaux et pendant le chantier.

L'objectif est que le projet Lieu d'Être ait un impact durable dans le quartier des Buers, en permettant d'améliorer les relations bailleur-locataires et le vivre ensemble en général.

● **Les partenaires**

Compagnie Acte, Ateliers Frappaz, Ville de Villeurbanne, Grand Lyon. Associations et habitants du quartier des Buers.

Contacts dans l'organisme

- **Axelle Enderlé,**
Responsable de l'Innovation Sociale,
a.enderle@est-metropole-habitat.fr
- **Camille Bonnard,**
Chargée d'innovation sociale,
c.bonnard@est-metropole-habitat.fr

PROJET PALISSAGE

IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES - LOIRE

Afin d'accompagner la mutation du quartier du Grand Pont situé à Rive de Gier, et de faire face aux désagréments de la démolition d'un bâtiment, l'idée est venue d'associer l'ensemble des habitants et des commerçants à cette phase de travaux.

Le projet a consisté à réaliser une exposition de photos en grand format : exposition éphémère sur les palissades de protection de la démolition du bâtiment.

Des centaines de photos relatant la vie dans le quartier sur les 50 dernières années ont été apportées au centre social par les habitants. Elles ont été agrandies et exposées sur les 200 mètres linéaires des palissades de protection du chantier.

L'ensemble des photos accompagnées de commentaires a été repris dans un livre créé par le centre social et diffusé aux habitants du Grand-Pont ainsi qu'aux partenaires.

Ce projet s'inscrit dans le cadre des travaux ANRU et a été financé par les principaux partenaires dont la Mairie, le centre social Armand Lanoux, l'ANRU et IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES.

La palissade est restée pendant la durée des travaux (environ 1 an) et une inauguration a été organisée dans le quartier à laquelle l'ensemble des habitants était convié afin d'échanger sur le projet.

● Résultat

Pendant toute la durée des travaux, les photos n'ont pas été dégradées et les lieux de démolition ont été respectés. Cela a permis aux habitants du quartier et de l'ensemble de la commune de venir se souvenir de leur temps passé au Grand-Pont.

● Les partenaires

Mairie de Rive de Gier, le centre social Armand Lanoux, la CAF, l'ACSE, la Région et l'ANRU.

Contact dans l'organisme

Florence Chovet,
Responsable de l'agence à Rive de Gier,
Florence.chovet@groupe3f.fr

THÉÂTRE ET RENOUVELLEMENT URBAIN

OPAC DU RHÔNE - RHÔNE

La compagnie Le Fanal a été choisie en mars 2011 pour accompagner le relogement des habitants de la barre 230 à la Duchère, barre vouée à la démolition en 2015, avec comme objectifs de :

- Reconstituer des trajectoires de vie sous forme artistique pour faire perdurer le souvenir
- Créer du lien entre nouveaux et anciens habitants de ce quartier transformé, entre les générations, entre les locataires et les propriétaires, entre les résidences de l'OPAC DU RHÔNE
- Favoriser les rencontres, le dialogue et le « mieux vivre ensemble »
- Identifier des locataires qui pourraient se constituer en groupe (ou en association) pour devenir des interlocuteurs constructifs pour l'OPAC.

Ont été réalisés :

- Spectacles de marionnettes, ateliers de graphisme, ateliers découverte d'instruments de musique, pièces de théâtre, lectures, exposition de dessins et d'objets
 - Réalisation de boîtes aux lettres « unités de vie », représentation symbolique de la barre d'immeuble
 - Entretiens avec les habitants, chez eux (captation sonore)
 - Création d'une pièce de théâtre « Les Traversants » écrite à partir des entretiens avec les habitants.
- Cette pièce a été jouée une 1^{re} fois en juin 2012 par des comédiens sous un chapiteau installé dans le quartier, puis elle a été reprise et jouée avec des habitants en juin et octobre 2013.

● Résultat

Le relogement de la barre 230 s'est achevé en mai 2014. Après 3 ans sur le terrain, la compagnie Le Fanal connaît bien les habitants de la barre 230, qui ont été relogés soit à La Duchère, soit dans d'autres quartiers de Lyon, ou communes limitrophes.

● Suites

Les partenaires ont donc demandé au Fanal de poursuivre son action en 2014 et 2015 : Petites pièces de théâtre jouées chez les habitants ou dans des espaces communs (place, patio...). Les représentations seront prolongées par des discussions construites entre voisins et enregistrées. Ces captations sonores feront ensuite l'objet d'une présentation sur le web.

● Les partenaires

le GPV de la Duchère, la Ville de Lyon, l'État, la Région, le Conseil Général.

Contact dans l'organisme

Sophie Descroix,
Directrice communication,
sdescroix@opacdurhone.fr

FÊTES LE MUR

IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES - LOIRE

Les relations étaient tendues entre les locataires d'une résidence à Unieux et le collège à proximité.

La réalisation d'une fresque par les élèves du collège avec un professeur d'art plastique a été décidée avec un double objectif :

- Réconcilier les collégiens avec les habitants de la résidence jouxtant le collège
- Protéger le pignon de l'immeuble des dégradations par des tags

Un groupe de travail piloté par IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES a été mis en place en collaboration avec la Mairie, le centre social et le collège.

Le collège a mis à disposition un professeur et 3 élèves. 4 réunions de travail ont été organisées afin de définir le besoin, de choisir un thème, de choisir les croquis et d'organiser les 2 journées de réalisation.

Le centre social et le collège ont piloté la réalisation de la fresque. Une inauguration de la fresque a eu lieu en juin 2013 à laquelle ont participé de très nombreux habitants de la résidence, ce qui a permis un contact entre les jeunes collégiens et les habitants.

● Résultat

Un article a été publié dans la presse pour valoriser le travail des collégiens.

Depuis 9 mois, le mur n'est pas tagué et aucune réclamation des occupants concernant des jeunes gens qui s'abritent sous les avancées de l'immeuble n'a été signalée.

● Suite

Le professeur d'art plastique a proposé de faire l'autre pignon de l'immeuble d'ici 2 à 3 ans pour faire se rencontrer les nouveaux collégiens et les résidents.

● Les partenaires

Mairie d'Unieux, Centre Social, Collège

Contact dans l'organisme

Estelle Granata,
Responsable de l'agence de Firminy,
Estelle.granata@groupe3f.fr

L'ART, VECTEUR DU MIEUX VIVRE ENSEMBLE

GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

Convaincu de l'apport de l'Art et de la Culture quant à l'ouverture sur le monde et les autres, GRANDLYON HABITAT met en place des activités et projets artistiques pour amener les habitants à échanger, communiquer et créer du lien social :

- 8^e Art : aménagement d'un boulevard par l'installation de 8 œuvres d'art contemporain sur une artère urbaine de 2 km qui traverse un quartier de logements sociaux
- Expositions artistiques de locataires. Peintres, sculpteurs, poètes, photographes, créateur de marionnettes, sont exposés dans une galerie au siège social. En 2011, un livre d'art « Nos locataires ont du talent » rend hommage à 21 de ces locataires
- Moments d'échanges et de partage : Transform'Art (Création d'une fresque sur un transformateur électrique), Projet Banlieue Z'Art (Ateliers de peintures pour les enfants pour customiser les abris containers)
- Construction du musée urbain Tony Garnier : En 1986, l'organisme lance une vaste opération de réhabilitation de la Cité d'Habitations à Bon Marché des États-Unis. À cette occasion et à l'initiative des comités de locataires, les habitants font appel aux artistes de la Cité de la Création, portant l'idée, aux côtés de leur bailleur, de la création d'un musée à ciel ouvert. En 1991, le Musée est distingué par l'UNESCO au titre de « Décennie Mondiale du Développement Culturel ».

● Résultat et suite

8 œuvres d'artistes internationaux sur le boulevard des États-Unis d'ici 2014 ; 8^e Art : 4 600 logements (11 000 habitants) ; 39 expositions de locataires depuis 2001. Des expositions collectives organisées tous les 2 ans pour inviter les locataires qui ont déjà exposé à participer à une exposition commune, sur un thème imposé (la prochaine est prévue en 2015). Une association des artistes locataires pourrait être créée et avoir son siège au sein de GRANDLYON HABITAT pour peindre ensemble, échanger sur les techniques, organiser des ateliers... ; 24 peintures murales monumentales créées sur les murs de la résidence Tony Garnier à Lyon 8^e (5 500 m² de fresques). Plusieurs fresques ou autres créations artistiques au sein des quartiers sont en cours.

Contact dans l'organisme

Catherine-Isabel Baudry,
Directeur du Marketing, de la Force de Vente
et de la Communication,
ci.baudry@grandlyonhabitat.fr

→ Quand les salariés et les habitants vont plus loin

DES VOISINS PRESQUE PARFAITS

ALLIADE HABITAT - RHÔNE

En 2012, un diagnostic du quartier des Sources à Ecully met en avant un défaut de lien entre « anciens et nouveaux » habitants et une séparation géographique due à l'A6. À la demande des habitants et des partenaires, un travail sur une charte de bon voisinage démarre pour l'adapter aux problématiques du bâti, du quartier et faciliter son appropriation.

La rédaction s'est déroulée en 3 temps :

- le jeu « Planète Respect » avec des classes et la bibliothèque
- un tableau d'expression libre mis à disposition pendant plus d'un mois au point accueil ALLIADE HABITAT.
- 2 rencontres avec 5 à 6 personnes afin de sélectionner les idées apportées par le travail des enfants et des habitants.

Après un temps de mise en image et de validation de tous les habitants, la charte a été distribuée à tous avec un courrier rappelant « l'historique ».

Le projet a été présenté à la Mairie, au comité de locataires et au centre social.

Le travail a été effectué par l'ADL du quartier, en s'appuyant sur du personnel de proximité.

● Résultat

Les échanges entre les habitants, avec ou sans le bailleur, ont permis de comprendre certains comportements.

La charte est systématiquement distribuée lors de la visite d'accueil réalisée par le gardien (ou le gestionnaire habitat) un mois après l'installation des locataires.

● Suite

- la charte sera rendue plus visible, un exemplaire va être affiché dans toutes les allées du quartier.
- Les images, les verbatims seront repris sur les supports de communication quotidiens de proximité (affiches, courriers...) lorsque l'on rencontre des problématiques liées au mieux vivre ensemble.

Contact dans l'organisme

Marie Berger,
Agent de Développement Local,
Ma.berger@alliade.com

INVITER LES LOCATAIRES CHEZ EUX !

DYNACITE - AIN

Un bailleur a souvent des difficultés à mobiliser les locataires lors de réunions publiques, notamment s'ils doivent se déplacer en agence. Ces rencontres sont pourtant indispensables pour garder un lien de proximité, parler de la qualité de leur espace de vie, du fonctionnement de leur logement et de leur quartier, des règles à respecter...

DYNACITE propose donc à ses locataires de les rencontrer devant chez eux : ce n'est pas le locataire qui se déplace, c'est le bailleur qui vient à sa rencontre.

Le choix de l'horaire (en fin d'après-midi) et le lieu (en pied de bâtiment) permettent de rencontrer davantage d'habitants, notamment les personnes qui n'ont pas la possibilité de se déplacer.

L'innovation du projet réside également dans la participation active des habitants : en amont de la réunion, une invitation indique précisément l'ordre du jour. Ils connaissent les thèmes qui seront abordés et peuvent donc débattre directement avec les représentants de DYNACITE des points inscrits à l'ordre du jour et identifier les leviers d'amélioration de la vie du quartier.

Chaque réunion en pied d'immeuble est animée par le responsable d'agence de DYNACITE, accompagné du chargé de secteur concerné. Les partenaires locaux investis dans le fonctionnement d'un quartier sont parfois invités.

● Résultat

Les réunions en pied d'immeuble permettent de débattre directement avec les habitants et d'améliorer le quotidien de leur lieu de vie.

Elles permettent de maintenir un lien de proximité étroit avec eux.

● Suite

DYNACITE organise chaque année près de 40 à 50 réunions en pied d'immeuble. Le dispositif est reconduit d'une année sur l'autre en fonction des problématiques spécifiques à un quartier.

Contact dans l'organisme

Yann Cassaro,
Responsable communication,
y.cassaro@dynacite.fr

ENGAGEMENT DES SALARIÉS

ACTIS - ISÈRE

Dans le cadre de la Mission ACTIS+, " des logements et bien plus ", ACTIS a développé une démarche pour favoriser et soutenir l'engagement de ses salariés dans des actions sur les quartiers prioritaires. ACTIS souhaite mobiliser les compétences de ses salariés et encourager leur implication, en participant notamment aux actions soutenues.

Un groupe de travail, composé de 5 salariés volontaires, formé en mars 2013 a été chargé de réfléchir aux possibilités de développer et renforcer l'engagement des salariés d'ACTIS, dans le cadre d'actions menées par ACTIS et d'actions menées bénévolement par un salarié dans une structure partenaire.

Suite à une enquête réalisée auprès des salariés d'ACTIS en mai 2013, le groupe de travail a proposé un plan d'actions pour l'année à venir. Le Comité de Direction et le Comité d'Entreprise ont ensuite approuvé des actions et orientations pour valoriser l'engagement des salariés :

- Accompagnement de sorties en montagne. Partenaires : Mission Montagne, collège Aimé Césaire, maison de l'enfance Bachelard.
- Accompagnement de locataires à la MC2 ou autres manifestations culturelles. Partenaires : MC2, maison des habitants des secteurs concernés, structures culturelles.
- Accompagnement scolaire (aide aux devoirs). Partenaires : maison des habitants, associations...
- Accueil de stagiaires de 3e, issus de collèges partenaires situés en ZUS.
- Défi « Familles à énergie positive ». Partenaire : ALEC (Agence Locale pour l'Énergie et le Climat).

● Résultat

Au travers des actions citées précédemment, 50 salariés (sur 295 salariés dans l'entreprise) se sont investis durant l'année 2013. En une année, plus de 16 % des effectifs se sont mobilisés : un réel succès pour l'entreprise qui espère poursuivre et diversifier encore les actions proposées.

● Suite

Ces actions identifiées ne constituent qu'une première étape et l'objectif est de poursuivre la réflexion sur le sujet, notamment sur la valorisation des activités liées au sport (coach sportif), à l'insertion (tutorat), etc.

Contact dans l'organisme

Anaëlle Dupoirier,
Agent de développement local,
anaelle.dupoirier@actis.fr

LA FERME DES BUERS

EST MÉTROPOLE HABITAT - RHÔNE

Depuis 2012, la Ferme des Buers permet la distribution de produits venant de fermes, donc de qualité et de proximité et ainsi rendue accessible largement. Inspiré de l'esprit AMAP, le projet est cependant différent et adapté à la population d'une ZUS de Villeurbanne aux revenus modestes (distribution sans abonnement permettant plus de souplesse). La commande est groupée et la préparation des paniers réalisée par des bénévoles. Des financements Politique de la Ville rendent possible un prix réduit. Le public cible est à l'origine les personnes âgées et/ou isolées, mais le point de distribution est ouvert à tous. L'accent est mis sur la participation et sur la solidarité intergénérationnelle, avec un système de livraison des paniers par des bénévoles au domicile des personnes qui ne peuvent pas se déplacer. C'est un lieu de rencontre où des ateliers et événements conviviaux sont organisés. Le projet innove par sa gouvernance assurée par les habitants. Le bailleur a accompagné la création d'une association des habitants novices en la matière. Ils sont formés à la vie associative.

● Résultat

En 2013, 1 106 paniers ont été distribués avec un nombre moyen hebdomadaire de 15 à 30 et soit 112 familles et 250 personnes, dont 35 de plus de 65 ans.

Les équipes du bailleur se sont impliquées dans la communication in situ.

● Suite

La Ferme est devenue un acteur reconnu du quartier. L'association Légum'au Logis et le bailleur proposent, en 2014, d'implanter un nouveau point de distribution dans le quartier des Brosses qui manque de commerces de proximité. La création d'une « Ferme des Brosses » pourrait ainsi contribuer à nouer des solidarités dans le quartier, notamment en créant des événements autour de la Ferme, sources de liens supplémentaires entre les habitants et les associations.

Contact dans l'organisme

Axelle ENDERLE,
Responsable Innovation Sociale,
a.enderle@est-metropole-habitat.fr

RESID+

GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

La démarche (de 2010) de gestion consiste à aller à la rencontre des habitants, notamment sur les sites complexes pour les inciter à résoudre collectivement les difficultés. Les « résidents bénévoles » s'associent pour être force de proposition auprès du bailleur en visant la création de collectifs autonomes. L'idée est de confronter les difficultés et les savoirs des habitants aux réalités de gestion. Il s'agit aussi de permettre de faire apparaître les problématiques les plus importantes et de mettre en œuvre les recommandations des résidents. Le bailleur donne de l'information aux locataires pour qu'ils soient en capacité de comprendre pour agir en autonomie ou coproduire des plans d'actions.

La démarche a concerné ou concerne les locataires de 4 résidences dans le 8^e et le 9^e à Lyon (ZUS).

L'environnement de la résidence et les priorités des locataires déterminent les partenaires mobilisés : Régie de quartier, Centre Social, Associations. GRANDLYON HABITAT se fait accompagner de consultants en charge de l'animation des collectifs

● Résultat

Les équipes sont mobilisées pour informer, échanger et décider des actions avec les locataires puis les mettre en œuvre.

Un travail de capitalisation est en cours. Les résultats varient en fonction des sites, de leur complexité et des capacités de mobilisation dans le temps des référents et des équipes de proximité. Il s'agit aussi d'impliquer l'ensemble de l'organisme (équipes en agences + Direction du siège).

Les marges de progrès portent sur la capacité à créer une dynamique et d'animation de groupe, pour lequel un réel savoir-faire est nécessaire.

Ces projets doivent donc être limités dans le temps. Cette démarche peut permettre la création d'un collectif autonome au bénéfice du mieux vivre ensemble et d'une gestion efficiente du site. Les outils d'animations et de prise de décision collective sont mobilisables pour résoudre toute difficulté.

Sur 2 résidences, 12 et 11 résidents sont devenus bénévoles et ont la volonté de se créer ou sont membres d'un collectif. L'impact sur la vie de la résidence est important. Pour le bailleur, la confrontation n'est plus systématique.

Contact dans l'organisme

Denis Compingt,
Directeur vie sociale,
d.compingt@grandlyonhabitat.fr

PAROLE PUBLIQUE

IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES - LOIRE

Le projet consiste en la réalisation d'un journal de quartier (Grand Pont à Rive de Gier) pour créer des liens, lutter contre l'isolement des personnes âgées et permettre aux habitants de se retrouver en dehors des immeubles pour un moment festif et convivial. Les habitants sont forces de proposition pour les articles.

Le journal se nomme « de vous à vous », la parution est trimestrielle.

Les animations sont co-élaborées avec les habitants et les acteurs locaux : centre social, Mairie. Le centre social définit les sujets abordés avec les habitants et prend en charge la rédaction et la distribution qui se fait par le biais des boîtes aux lettres dans l'ensemble du quartier.

● Résultat et suite

Les habitants investis dans ce projet entre autres sont devenus porteurs, s'investissent plus dans le quartier et s'approprient les lieux et les protègent.

Contact dans l'organisme

Florence CHOVET,

Responsable de l'agence de Rive de Gier,

florence.chovet@groupe3f.fr

TRANQUILLITÉ ET MÉDIATION

LOIRE HABITAT - LOIRE

Le projet vise à améliorer la tranquillité résidentielle des locataires et favoriser le « bien vivre ensemble » en créant des liens avec une présence et une proximité afin de privilégier la prévention plutôt que la répression. Il s'agit de proposer la mise à disposition en cas de difficulté d'un service de médiation immédiat payé en partie par les locataires (depuis 2003, 7 jours/7 de 17h à minuit, toute l'année avec intervention d'un prestataire extérieur).

2 bailleurs ligériens sont à l'origine de ce dispositif : LOIRE HABITAT et MÉTROPOLE HABITAT SAINT-ÉTIENNE.

Sont partenaires l'État, les collectivités locales et territoriales, le Conseil Général, les services de police, la justice et les travailleurs sociaux.

Ce dispositif représente pour LOIRE HABITAT un investissement de 475 K€ (budget prévisionnel 2014) pour 170 K€ en 2003,

3 équipes composées de deux agents chacune sur le terrain et le chargé de mission en interne, soit 15330 heures de présence/an et sur 45 unités de gestion.

Les signalements sont transmis par les locataires par téléphone. Le chargé de mission est également présent via des réunions en pieds d'immeuble.

● Résultat

Une enquête de satisfaction est régulièrement lancée auprès des locataires concernés secteur par secteur. Le développement de ce dispositif sur d'autres secteurs confirme la satisfaction du service rendu, bien qu'il soit payant.

Aujourd'hui, le dispositif « Tranquillité et Médiation » est connu et reconnu comme étant utile et efficace. Les interventions se font de plus en plus en amont des problèmes qui pourraient surgir. On est vraiment dans la proximité et la prévention.

Le chargé de mission, référent USH et ARRA, intervient également dans le cadre de formations dispensées par l'AFPOLS.

● Suite

En place depuis 2003, ce dispositif qui a fait ses preuves continue à se développer.

L'arrêt de l'abattement TFPB en ZUS serait un coup dur pour ce dispositif.

Contact dans l'organisme

David Kauffer,

Chargé de mission Tranquillité et Médiation,

d.kauffer@loirehabitat.fr

CHARTRE DE BON VOISINAGE

OPAC DE LA SAVOIE - SAVOIE

Le projet consiste en la réalisation d'un outil de sensibilisation au respect du voisinage et de l'environnement. Intervenir sur les causes des troubles de voisinage est un exercice difficile pour les équipes. La charte doit permettre de revenir sur ces enjeux classiques de la vie en collectivité dans un esprit amiable et constructif entre les différentes parties prenantes ; en amont d'éventuels rappels au règlement intérieur et actions diverses.

- Pour porter les enjeux du bon voisinage, facteurs de la qualité de vie
- Parce que c'est important pour les habitants qui demandent à vivre tranquillement
- Pour montrer que l'OPAC DE LA SAVOIE se préoccupe de ces problèmes
- Pour créer une étape intermédiaire au traitement « pré-contentieux » et « contentieux » à la gestion des troubles de voisinage
- Pour fournir un outil aux équipes de proximité de l'OPAC DE LA SAVOIE
- Pour guider les habitants sur les conduites à tenir, leur donner conseils et suggestions.

● Les partenaires

Pour renforcer la valeur de ce projet, la démarche prévoyait l'implication des habitants, des associations représentant les locataires et des équipes de proximité de l'OPAC DE LA SAVOIE.

● Résultat

Charte rédigée sur la base :

- Des remarques des locataires (environ 50 participants actifs)
- Des remarques des associations de locataires dans le cadre du CCL
- Des besoins prioritaires identifiés par les gestionnaires des Antennes de proximité.

Modalités d'utilisation :

- Charte présentée et cosignée avec les nouveaux locataires de l'OPAC DE LA SAVOIE
- Information de l'existence de la Charte à l'ensemble des locataires.

● Suite

La Charte a été validée par les Associations de Locataires dans le cadre du CCL en février 2014. Démarrage opérationnel de l'action auprès des locataires : avril 2014.

Contact dans l'organisme

Philippe Vandecasteele,
Directeur Communication / Qualité,
philippevandecasteele@opac73.fr

JOURNÉE DES LOCATAIRES

OPAC DU RHÔNE - RHÔNE

La première édition de la Journée des Locataires a eu lieu en 2010 et depuis la participation augmente chaque année jusqu'à atteindre 400 participants. Elle se tient au Parc de la Tête d'Or à Lyon.

Il s'agit d'une journée conviviale et festive qui permet aux locataires de se rencontrer, mais aussi de mieux se connaître et d'échanger avec les collaborateurs de l'OPAC DU RHÔNE dans une ambiance détendue.

Cette journée a donc pour ambition de créer du lien social et d'entretenir le lien de confiance entre client et bailleur, terreau fertile pour une collaboration sur des projets communs.

La réussite de cette manifestation repose entièrement sur un réseau de collaborateurs bénévoles constitués principalement d'agents de résidence. Ce sont les ambassadeurs de cet événement dont ils font la promotion en amont auprès de « leurs » locataires. C'est grâce à ce contact direct que les locataires ont envie de participer à cette journée. De leur côté, les bénévoles en tirent une reconnaissance qui les motive.

Le jour J, la manifestation repose sur un réseau de bénévoles (plus large et composé également de managers) qui animent les ateliers et participent à l'organisation. Chacun est libre de choisir la forme de sa participation.

● Résultat

Plus de 400 locataires participants et une trentaine de collaborateurs bénévoles présents le samedi en dehors des horaires de travail, qui acceptent de se réunir hors leur résidence pour se retrouver dans un lieu unique et parler de ce qu'ils font ensemble et ainsi de rendre visible l'invisible.

Les éditions 2013 et 2014 ont eu lieu pendant la semaine nationale des HLM. Cette année, l'accent a été mis sur la participation citoyenne des habitants avec des actions qui ont animé les résidences au-delà du simple rapport bailleur/locataires. Ces initiatives impliquent également des partenaires extérieurs.

La sélection des actions est réalisée de façon à montrer des exemples variés de cette coproduction (jardins partagés, matinées nettoyage, création d'une signalétique pour des résidences, auto-rénovation, atelier mémoire, fête de quartier). Le but est de donner des idées et de partager des envies.

Contact dans l'organisme

Sophie Descroix,
Directrice de la communication,
sdescroix@opacdurhone.fr



CRÉER

Imaginons les services de demain

**Au service de la mobilité
résidentielle et de la
location choisie**

**Au service des échanges
et de l'efficacité**

**Au service de l'entraide
et de la solidarité**

Le pilotage de cette maison est assuré par
Pierre Mendousse, Directeur Pôle terri-
toire et solidarité, OPAC 38, Leila Boubakri,
Virginie Tardieu et Gaël Langlois, ARRA HLM.

→ Au service de la mobilité résidentielle et de la location choisie

MOBILITÉ ET LOCATION CHOISIE

ABC HLM - RHÔNE

Plus de 50 000 ménages sont en attente d'un logement social sur le Grand Lyon, dont 20 000 locataires Hlm. Avec plus de quatre demandeurs pour un logement disponible, l'offre est très en dessous des besoins.

La mobilité dans le parc social s'est tassée sous l'effet conjugué de la paupérisation des ménages, de la hausse des prix immobiliers du privé et du nombre important de ménages qui se tournent vers le logement social.

Pour être à la hauteur des enjeux, il faut bien sûr poursuivre l'effort de construction, mais également déployer une politique de mobilité volontariste qui augmente les solutions logements et donne des perspectives à tous, locataires Hlm et nouveaux arrivants dans le parc social. Les bailleurs sociaux du Rhône y travaillent depuis de nombreuses années mais le contexte actuel rend nécessaire des réponses amplifiées et innovantes.

En s'appuyant sur l'expérience et les partenariats tissés de longue date sur le relogement, les bailleurs sociaux, l'État et le Grand Lyon ont souhaité définir une politique partenariale de mobilité. Un poste de chargée de mission mobilité résidentielle a été créé pour ce faire au sein d'ABC Hlm.

Cette politique de mobilité s'appuie sur 3 orientations stratégiques :

- Fluidifier les parcours résidentiels
- Débloquer les situations de mutations prioritaires sans réponse
- Permettre aux ménages d'être acteurs de leur demande de logement

L'augmentation de l'offre mobilisée pour les mutations et les partenariats inter bailleurs et réservataires visent à démultiplier les solutions logement, à proposer des parcours positifs et à éviter tout sentiment d'assignation à résidence. Une action volontariste est également engagée pour traiter les mutations prioritaires bloquées. Enfin, les organismes Hlm du Rhône, en partenariat avec le Grand Lyon et l'ensemble des réservataires, vont expérimenter la location choisie, qui laisse le choix du logement à l'initiative du ménage, avec des critères de sélection transparents.

● Résultat et suite

La location choisie va être expérimentée dans un premier temps avec l'ensemble des locataires Hlm (près de 40 % des demandeurs), puis élargi à tous les demandeurs si l'expérimentation est concluante.

Contact dans l'organisme

Nadyah Abdel Salam,
Chargée de mission Mobilité,
n.abdelsalam@arra-habitat.org

EXPERIMENTATION DE LA LOCATION ACTIVE

ABSISE - ISÈRE (PAYS VOIRONNAIS)

Absise est engagée dans un projet de lutte contre les discriminations qui a conduit à expérimenter des outils pour améliorer l'égalité de traitement dans l'accès au logement social.

La location choisie, renommée active en Isère, s'inspire des pratiques hollandaise et anglaise pour redonner un rôle d'acteur au demandeur dans ses démarches. Le demandeur est invité à se positionner sur des petites annonces de logement, à condition qu'il rentre dans les critères édictés pour le logement. Cela amène plus de transparence et de lisibilité pour le demandeur, habituellement confronté à la complexité des processus d'attribution.

Un protocole définit les conditions d'expérimentation sur le pays voironnais selon les principes suivants :

- Les réservataires et les bailleurs sociaux mobilisent une offre représentative des dédites (diversité de typologies, diversité de produits, ancien/neuf, etc.),
- De manière aléatoire, 1 logement sur 5 est attribué via la location active,
- Le bailleur informe le réservataire de la mise en ligne d'une annonce sur les sites des bailleurs sociaux (liens possibles des sites des collectivités vers les sites bailleurs),
- Les logements sont mis en ligne 7 jours ouvrables, pour un maximum de 10 candidats par logement,
- L'instruction se fait avec les 10 candidats à partir des critères classiques.
- L'ensemble des candidats est informé sur le choix effectué par la CAL.
- Des moyens sont mis sur l'information du demandeur en amont pour les inciter à se positionner avec une attention particulière portée aux plus fragiles pour éviter les effets de la fracture numérique.

● Résultat et suite

Une fois qu'une centaine de logements auront été attribués, un bilan sera effectué.

En parallèle, une évaluation pilotée par un prestataire est en cours pour définir des indicateurs à partir des objectifs poursuivis :

- accroître la lisibilité de l'offre (informations sur les logements disponibles),
- accroître la lisibilité du processus (information du demandeur sur le dispositif),
- garantir un accès pour tous (information des travailleurs sociaux, des chargés d'accueil,...).
- garantir l'égalité de traitement pour les demandeurs.

Contact dans l'organisme

Gael Langlois,
Chargé de mission
g.langlois@arra-habitat.org

BOURSE D'ÉCHANGE DE LOGEMENTS SUR INTERNET

www.echangeonsnoslog74.fr

USH 74 – HAUTE-SAVOIE

Les bailleurs sociaux, regroupés au sein de l'association USH74, ont décidé de créer un site Internet de bourse d'échange des logements à destination de ses locataires.

Les objectifs principaux sont :

- Mettre le locataire en position d'acteur et lui donner accès à la location choisie
- Offrir une solution supplémentaire à la fluidité du parc social et permettre la satisfaction de nombreuses demandes en attente (demandeurs de mutation = 1/3 de la demande enregistrée dans le fichier départemental)
- Faciliter les parcours résidentiels
- Améliorer la qualité du service rendu dans le parc locatif social
- Accompagner le développement économique et la mobilité professionnelle
- Traiter les situations d'inadéquation offre-demande à l'intérieur du parc social (sur-occupation, sous-occupation, loyers ou charges devenus trop élevés,...)
- Optimiser la gestion du parc locatif social
- Répondre aux sollicitations des élus municipaux qui interpellaient les bailleurs pour trouver des solutions de changement de logement en dépassant la problématique des réservations

● Résultat

Mise en ligne en novembre 2012

Fort engouement dès la création

En mai 2014 : 2600 locataires inscrits, 92 familles dont l'échange a été validé

● Suite

Une baisse de la « tension » des demandeurs qui ont à leur disposition une occasion de faire leurs propres recherches, de choisir leur futur logement et de prendre conscience des offres disponibles

Contacts pour le compte de l'USH74

- Marine Daniel,
Directrice Sigem,
mdaniel@sigem.fr
- Catherine Sallaz,
Directrice gestion locative,
Haute-Savoie Habitat, csallaz@oph74.fr

VIVRE EN RÉGION

IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES - RHÔNE

L'objectif est de permettre à des locataires d'Île-de-France de venir vivre en Région, et d'accompagner les locataires dans un nouveau projet de vie. Par ce biais, libérer des logements en secteur tendu et louer des logements en secteur détendu ou moyennement tendu.

Le COPIL intègre les représentants de différentes sociétés du groupe, campagne de communication à l'attention des locataires d'Île-de-France, des collaborateurs du groupe chargés de relayer l'information,

Une organisation inter-société a été mise en place et un reporting mensuel est réalisé.

● Résultat et suite

En 2013 : le site internet a reçu plus de 10 000 visiteurs.

- 479 locataires d'Île-de-France nous ont contactés / 103 logements proposés : 77 logements visités :

- 41 attributions ont déjà été réalisées par les différentes filiales du groupe.

Les locataires ayant pu bénéficier de ce service sont satisfaits et ont particulièrement apprécié le fait d'être « pris en charge », changer de région ils y pensaient, ou pas, mais faire la démarche était difficile pour eux. Ils ont apprécié le côté « facilitateur ».

Changement apporté : ce sujet a donné l'occasion à des collaborateurs de différentes régions de travailler ensemble sur un projet commun. Les collaborateurs ont également pris des initiatives en termes d'accompagnement.

Contacts dans l'organisme

• **Stella Grandioux,**
Directeur de territoire,
stella.grandioux@groupe3f.fr

• **Maryan Calemard,**
Chargée d'études,
maryan.calemard@groupe3f.fr

• **Armelle Monnier,**
Chef de Projet (basée à Paris),
armelle.monnier@groupe3f.fr

→ **Au service
des échanges
et de l'efficacité**

MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE GLOBALE D'INNOVATION SUR L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

HAUTE-SAVOIE HABITAT – HAUTE-SAVOIE

Cette stratégie vise à encren l'organisme dans une nouvelle approche des relations bailleur/locataire en proposant de nouveaux services fondés sur l'économie sociale et solidaire. Ces derniers sont ici envisagés comme un élément de réponse efficace aux difficultés sociales et économiques rencontrées par notre public. Ainsi, diverses actions innovantes sur le champ de l'ESS sont expérimentées. À titre illustratif, on retiendra les expériences suivantes :

- Création d'un journal de petites annonces à destination des locataires en vue de favoriser les échanges de service ou de biens entre locataires.
- Réalisation de chantiers en auto réhabilitation pour permettre aux locataires d'améliorer leur cadre de vie tout en étant acteurs de leur projet, d'acquérir et de valoriser des compétences.
- Création d'une procédure de réponses adaptée aux demandes des personnes âgées visant à les accompagner dans leurs démarches quotidiennes + mise en place d'un « référent unique personnes âgées »
- Implication dans la création d'un réseau d'échanges de services non monétaire de type « Accorderie ».

● Résultat

Les résultats sont les suivants :

- Des changements dans les pratiques des salariés les plus directement concernés
- Des retours positifs des locataires impliqués dans les différentes expérimentations
- Des retours d'expériences pertinents et constructifs pour la pérennisation des dispositifs et la mise en place des futures actions.

● Suite

En plus de la pérennisation des expérimentations jugées pertinentes, de nouveaux projets sont en cours. On citera notamment la création d'une version web du journal de petites annonces et la mise en place d'un Club Avantages pour les locataires. Il leur permettra de bénéficier de tarifs préférentiels dans des commerces locaux et de bénéficier de divers services en contrepartie de comportements préalablement valorisés.

Contact dans l'organisme

Johanna Brasseur,
Chargée de l'économie sociale et solidaire,
jbrasseur@doph74.fr

UN BOUQUET DE SERVICES POUR DÉVELOPPER ENTRE AUTRES L'ENTRAIDE ET LE PARTAGE DE CONNAISSANCE INTER-HABITANTS

OPAC 38 - ISÈRE

Dans le cadre de la réflexion prospective interne « Opac38 de demain », portée par des salariés et les administrateurs de l'entreprise, ont été imaginées des évolutions de l'offre de services à destination des habitants.

L'enjeu est de répondre aux besoins des habitants, besoins liés à l'occupation du logement, au statut familial, aux conditions de santé, aux aléas professionnels, au vieillissement. Ils ont pour certains une vocation généraliste en s'adressant à tous les habitants, et pour d'autres, ils visent des populations particulières : famille monoparentale, personnes âgées... Ces services sont proposés dans une logique de solidarité, d'équité de prestation et de mutualisation à l'échelle du patrimoine.

Les typologies de services imaginés sont en cours de déploiement, en particulier :

- des services liés à l'entrée dans le logement : petit bricolage avec formation apportée au nouvel habitant
- des services d'organisation de l'entraide entre habitants, promotion et création de dispositifs d'échange de service comme l'Accorderie de Grenoble dont l'OPAC38 est membre cofondateur avec des habitants, l'UMIJ, le Secours Catholique, le Sol Alpin, la Régie de quartier Villeneuve-Village Olympique, les Forum territoriaux RSA...

● Résultat

La mise en place de services crée une dynamique positive sur un territoire, favorise les espaces de dialogue et de partenariat entre les agences territorialisées et les habitants, accroît la solvabilité des habitants, favorise le respect du cadre de vie, contribue au respect de l'environnement.

● Suite

Les enjeux de la poursuite de la démarche vont consister à :

- essayer certaines expériences positives sur l'ensemble des territoires : ressourceries, accorderies...
- rendre opérationnel les achats groupés
- faire connaître la fonction du syndicat solidaire

Contact dans l'organisme

• **Pierre Mendousse,**
Directeur du Pôle Territoires et Solidarités,
Pierre.Mendousse@opac38.fr
• **Stéphanie Hanquez,**
Directrice de l'Agence de Charvieu,
Stephanie.Hanquez@opac38.fr

ASSOCIATION VRAC

EST MÉTROPOLE HABITAT / ALLIADE
HABITAT - RHÔNE

Le but de l'association VRAC (Vers en Réseau d'Achat en Commun) est de favoriser la solidarité et l'entraide des habitants des quartiers populaires de l'agglomération lyonnaise, en développant des groupements d'achats. La Fondation Abbé Pierre, EST MÉTROPOLE HABITAT et ALLIADE HABITAT sont partie prenante de cette initiative créée en 2013 et dont ils financent le démarrage.

Les habitants des quartiers populaires rencontrent des difficultés économiques qui limitent leur pouvoir d'achat. Chaque dépense est généralement orientée vers « le moins cher » au détriment de la santé, de la qualité ou de l'efficacité des produits. En groupant les achats et en limitant les intermédiaires par des circuits courts, les produits de qualité peuvent être accessibles au plus grand nombre. Proposer une autre façon de consommer, c'est aussi combattre la précarité, revaloriser l'image de soi et favoriser l'agir individuel et collectif. La participation des habitants est un facteur essentiel à la réussite du projet, tant dans l'expression des besoins, l'animation du réseau d'achat que la participation à la logistique. L'association se charge par l'intermédiaire des groupes d'habitants et structures implantées dans les quartiers de recueillir la demande, faire le lien avec les fournisseurs et d'organiser la livraison, le reconditionnement et la distribution des produits ainsi commandés.

● Résultat

En phase de développement, VRAC mène depuis janvier 2014 trois premiers projets, dans une dynamique d'expérimentation, d'évaluation et de structuration :

- Achat de fournitures scolaires en lien avec 2 collèges (Saint-Fons et La Duchère) et les associations de parents d'élèves ;
- Achat d'équipements de maîtrise des consommations énergétiques sur une résidence de Décines qui fait l'objet d'une réhabilitation thermique, en lien avec l'association de locataires et les acteurs sociaux concernés, avec un accompagnement dédié.

● Suite

À terme, l'objectif est d'intervenir sur une quinzaine de quartiers de l'agglomération, au regard des besoins qui auront été ciblés.

Contacts dans l'organisme

- Étienne Fabris,
Responsable mobilité résidentielle,
e.fabris@est-metropole-habitat.fr
- Cécile Flandinet,
Agent de développement local,
c.flandinet@alliade.com

→ **Au service
de l'entraide et
de la solidarité**

ESPACE LOCATAIRE NUMÉRIQUE

OPAC DU RHÔNE - RHÔNE

L'OPAC DU RHÔNE s'est doté en 2011 d'un nouveau site internet.

Ce nouveau site est la vitrine de l'entreprise mais il constitue également un élément important de la relation clients puisqu'il permet désormais à nos locataires de communiquer avec nous, grâce à un compte personnel. Le compte locataire est un compte personnel et gratuit.

24h sur 24h, où qu'il soit, à partir de son ordinateur, de sa tablette ou de son Smartphone, le locataire peut envoyer sa demande : que ce soit une question concernant son bail ou sa résidence ou bien une question technique, le locataire sera systématiquement rappelé dans les 24h maximum (heures ouvrées).

Le locataire peut également :

- télécharger ses avis d'échéance, ses relevés de charges,
- prendre connaissance des contrats d'entretien de sa résidence,
- changer sa date de prélèvement automatique,
- consulter son relevé de compte et ses consommations mensuelles d'eau froide en télé relève,
- savoir comment effectuer son changement de situation familiale,
- demander une quittance de loyer,
- déposer son attestation d'assurance.

Enfin, le locataire peut aussi payer son loyer en ligne en toute sécurité.

● Résultat

En juin 2014, plus de 6 000 locataires avaient ouvert leur compte, un chiffre qui augmente chaque mois. Preuve que le compte locataire répond à un réel besoin : les paiements en ligne représentent plusieurs millions d'euros chaque année et sont en hausse constante.

● Suite

Le but est d'intensifier l'échange d'informations sur le logement et la résidence via le compte locataire, de créer un lien direct entre les locataires et leur bailleur de façon interactive, de réaliser des enquêtes satisfaction, de partager des expériences menées sur nos résidences...

Contact dans l'organisme

Sophie Descroix,
Directrice de la communication,
sdescroix@opacdurhone.fr

PROJET HOST

OPAC DU RHÔNE - RHÔNE

Lancé en 2011, le projet européen HOST visait à étudier comment les NTIC pouvaient favoriser l'autonomie à domicile des personnes âgées et améliorer leurs conditions de vie. Piloté par l'OPAC DU RHÔNE, ce projet a rassemblé une dizaine de partenaires français, anglais, italiens et espagnols (bailleurs sociaux, chercheurs et patrons de PME) qui ont travaillé à développer des solutions innovantes et utiles pour les personnes vieillissantes. En France, 60 locataires de l'OPAC DU RHÔNE ont participé activement à ce projet. Grâce aux tablettes numériques et aux connexions internet mises en place à leur domicile, ils ont pu s'initier au monde 2.0. Pendant plusieurs mois, ils ont travaillé avec les experts du laboratoire Erasme (living lab du Conseil Général du Rhône) afin de co-designer les produits et applications dont ils pourraient avoir besoin pour : maintenir les liens avec leur famille éloignée, leurs anciens voisins, etc., mettre en place leurs propres réseaux sociaux pour faciliter la coordination entre les différentes personnes qui les entourent (aides à domicile, médecins, infirmières, thérapeutes...), faciliter l'accès aux services de l'OPAC DU RHÔNE et fluidifier la communication au quotidien, participer aux dynamiques locales...

● Résultat

Ce projet s'inscrit dans le volet prospective du plan stratégique vieillissement de l'OPAC DU RHÔNE. Les expérimentations menées dans 3 pays ont montré l'intérêt des seniors pour internet, des applications interactives qui leur permettent d'être acteurs et non seulement récepteurs, et des supports intergénérationnels. La diversité des besoins, des usages et leur évolution dans le temps, prône pour des applications « ouvertes », personnalisables et évolutives. Les impacts dans les services et l'entreprise portent sur la prise en compte du numérique dans la relation de proximité, l'émergence de nouveaux métiers et la participation des clients à l'élaboration de nouveaux services dont ils seront les bénéficiaires.

● Suite

Constitution d'un groupe permanent de co-design, pour suite de l'expérimentation dans les résidences « Charte Rhône + »

Contact dans l'organisme

- **Françoise Abry,**
Chef de Projet
fabry@opacdurhone.fr
- **Xavier Deloche,**
Directeur du développement social
xdeloche@opacdurhone.fr
- Sites internet du projet : www.host-aal.eu

CONNEXIONS SOLIDAIRES

OPAC DU RHÔNE - RHÔNE

Partant du postulat suivant de l'Abbé Pierre : « L'enfer c'est les autres, disait Sartre. Je suis intimement convaincu du contraire. L'enfer, c'est soi-même coupé des autres ». Le numérique a envahi tous les champs de la société et est un outil de développement et de la réalisation du potentiel de chacun. S'il est une opportunité, il est aussi une nécessité pour sa recherche d'emploi ou de logement, ses démarches administratives ou son suivi budgétaire, pour communiquer avec les autres. Ainsi, être connecté est un enjeu social ; l'inclusion numérique est un puissant outil d'insertion sociale et professionnelle. Mais cette autonomie a un coût et l'univers des télécommunications une « jungle » complexe. Face à ce constat et pour faire du numérique un levier de développement personnel, Emmaüs Connect a créé un programme Connexions solidaires, en partenariat avec SFR et en collaboration avec les acteurs de l'action sociale des collectivités.

L'OPAC DU RHÔNE a décidé fin 2013 de signer une convention avec cet acteur reconnu qui s'implantait sur l'agglomération lyonnaise après une expérimentation concluante sur Paris. Nos travailleurs sociaux nous faisaient remonter depuis longtemps cette problématique de la fracture numérique et aussi leur dilemme dans leur posture professionnelle : on recommande aux locataires qui ont des difficultés budgétaires de stopper les abonnements internet et téléphones portables. Le remède pouvait être pire que le mal. Une rencontre en séminaire vie sociale avec notre partenaire a permis d'offrir une solution alternative intelligente.

● Résultat

Ce programme proposé par notre partenaire Emmaüs Connect offre un accompagnement global : un accès facilité à des offres et des équipements solidaires, un service de conseil et de médiation personnalisé et des ateliers collectifs pour développer les usages.

Les bénéficiaires sont les personnes les plus fragiles parmi nos locataires. Ils sont repérés par nos conseillers sociaux qui transmettent une fiche de liaison à Emmaüs Connect qui prend le relais.

● Suite

Des pistes de réflexion sur d'autres formes d'e-inclusion sont à l'étude en lien avec les Établissements Publics numérique (EPN) et notre projet européen sur les NTIC.

Contact dans l'organisme

Xavier Deloche,
Directeur service développement social,
xdeloche@opacdurhone.fr

ESPACE LOCATAIRE

PLURALIS - ISÈRE

PLURALIS étant organisé autour de 3 agences en Isère (Grenoble, Bourgoin et Voiron), cet outil a été pensé comme la 4^e agence « en ligne » pour offrir le maximum de services à distance et ce, 24h/24h.

Cette plateforme de services est un espace dédié et sécurisé qui offre différentes rubriques :

- Mes informations personnelles
- Mon relevé de compte
- Je règle mon loyer en ligne
- Prélèvements automatiques
- Mon historique de consommation
- Je contacte mon agence
- Je change de logement
- Documents à télécharger

Chaque locataire dispose d'un code d'accès personnel et peut joindre directement la personne qui gère son compte grâce à une boîte de dialogue.

● Résultat

À la mise en ligne, les inscriptions des locataires à cet espace ont connu une montée en puissance régulière avec 35 nouvelles inscriptions par mois en moyenne pour atteindre 1 439 inscrits en juin 2014.

Le chiffre d'affaires total réalisé depuis la création de l'espace locataire (en 2012) grâce aux paiements en ligne des loyers est de 3 421 068 euros.

● Suite

Cet outil a généré une nouvelle organisation en back office pour faire face à ce nouveau canal de sollicitations avec la sensibilisation et la formation des équipes en lien avec les locataires.

Contact dans l'organisme

Alexis Remande,
Responsable Communication,
alexis_remande@pluralis-habitat.fr

E.TIC

SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT - ISÈRE

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) connaissent un développement accéléré qui modifie en profondeur les rapports sociaux et la relation client. En 2007, l'enquête triennale de satisfaction révélait que 52 % des locataires de la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT avaient un accès Internet. Ils étaient 63 % en 2011 ! Ce constat a fini de convaincre la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT de la nécessité d'anticiper l'impact des TIC sur son organisation. En décembre 2008, démarrait le projet « é.tic » (*évolution de l'usage des technologies de l'information et de la communication*), mettant en lien l'ensemble des parties prenantes de la relation client.

Le projet s'est concrétisé par la transformation des sites internet et intranet en « plateforme de services », renforçant la cohérence du service rendu et la traçabilité des échanges entre les interlocuteurs internes et externes de la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT (Locataires, Service Relations Clients, Territoires, Fournisseurs).

- Création d'un extranet locataires (novembre 2011) : suivi des réclamations, animation sur les réparations locatives, suivi du compte locataire, paiement en ligne, actualité de la résidence, FAQ.
- Création d'un extranet fournisseurs (juin 2012) : permet de suivre les interventions techniques depuis l'émission du bon de commande jusqu'au règlement de la facture, puis de les évaluer.
- Création d'un extranet associations de locataires (juin 2014) : donne accès aux fédérations d'associations de locataires à certaines données du patrimoine : prestataires sous contrat, actualités résidences...
- Refonte de l'intranet : supplée aux anciennes bases de données insuffisamment partagées par les services internes.
- Refonte du site internet

● Résultat

100 % des fournisseurs du petit entretien ont adhéré à la plateforme.
19 % des locataires ont créé leur compte extranet locataires : 100 nouveaux locataires inscrits chaque mois.
Le taux de paiement croît sans discontinuer depuis deux ans.

● Suite

Le projet se poursuit avec des évolutions et des développements complémentaires : onglet IRP de l'intranet, newsletter locataires sur abonnement mail ou SMS, sollicitations et interventions des fournisseurs sous contrat.

Contact dans l'organisme

- Philippe Fracchiolla, Directeur Clientèle et Communication
p.fracchiolla@sdh.fr
- Régine Santalucia, Responsable du Service Relations Clients
r.santalucia@sdh.fr
- Guillaume Bessière, Responsable Qualité et Contrôle Interne
g.bessiere@sdh.fr

MISE EN PLACE D'UN RÉSEAU FIBRE OPTIQUE POUR LA RÉCEPTION DE L'IMAGE TV.

OPH DE FIRMINY - LOIRE

Interaction entre les locataires et l'OPH DE FIRMINY pour la remontée de diverses informations sur les téléviseurs. Pilotage d'images dans différentes actions sur le patrimoine de l'OPH

Offre de télédistribution :

Déploiement d'accès à 4000 chaînes T.V. environ avec pour objectif d'avoir une qualité de service optimisée par la netteté de l'image aussi bien en analogique que numérique. Être gestionnaire du réseau pour une réactivité accrue en termes de dépannage T.V.
Disparition des antennes individuelles.
Internet social.

Offre service numérique :

Affichage consommations énergétiques sur le téléviseur et/ou visiophones

- Réseaux LAN sur coaxial
- Gestion à distance du contrôle d'accès/GTB
- Gestion des intervenants techniques/médicaux
- Portail bailleur/locataire (services de proximité, dématérialisation des échanges avec les locataires) sur TV et visiophones
- Maintien à domicile des personnes âgées

● Résultat et suite

Un accès à l'image mondialisé avec une qualité du service rendu optimale.

Utilisation du maillage de la fibre optique pour l'information, la communication et l'échanges de données avec les locataires.

Permettre l'accès à l'internet social.

Capter les images de la vidéo protection et/ou sécurité incendie.

Contact dans l'organisme

Jo Chambefort,
DST,
gchambefort@ophlmfirminy.fr

LOGICASH

HALPADES – HAUTE-SAVOIE

HALPADES est parti du constat suivant : des locataires paient régulièrement leur loyer en espèces, soit en se rendant dans les agences, soit par mandat compte depuis un bureau de poste, pour un montant moyen annuel de 9M€.

La manipulation d'espèces par le personnel a posé la question de leur sécurité, aussi bien à l'intérieur des bureaux qu'à l'extérieur (dépôt journalier d'argent à la banque).

Par ailleurs, le coût des mandats compte représente un coût moyen annuel de 155 k€ pour l'organisme.

Le projet est donc né de la volonté de proposer un nouveau service aux locataires tout en garantissant la sécurité du personnel et en optimisant les dépenses de fonctionnement d'HALPADES. En partenariat avec la Caisse d'Épargne Rhône Alpes, nous avons déployé la carte LOGICASH sur notre agence de Cluses depuis février 2014. Le principe est le suivant : les locataires munis d'une carte personnelle Logicash paient leur loyer sur un automate installé dans l'espace libre d'une agence de la Caisse d'Épargne. L'automate est accessible 7 jours sur 7. Comme le concept est nouveau, nous avons opté pour une démarche en plusieurs étapes : phase test de 6 mois - bilan - et ensuite généralisation du dispositif. Le test porte sur une dizaine de locataires volontaires. Un manuel d'utilisation de la carte a été co-rédigé avec la Caisse d'Épargne et remis aux locataires.

● Résultat

Le dispositif ne bouleverse pas les habitudes des locataires dans la mesure où ils continuent à payer en espèces. La carte est gratuite et l'automate est toujours accessible : ce qui apporte un plus en termes de services, puisqu'ils ne sont pas dépendants des horaires de bureaux.

Pour HALPADES, le bénéfice est aussi multiple : sécurisation du personnel ; continuer à assurer une recette qui représente environ 13 % de la facturation annuelle et minoration des dépenses. Par ailleurs, il n'y aura aucun impact sur les pratiques, car l'intégration des paiements se fera de manière automatique dans le système d'information.

Contact dans l'organisme

Éric Bracq,
Responsable d'agence de Cluses,
ebracq@halpades.fr



INSÉRER

Favorisons l'emploi

**Les bailleurs sociaux
employeurs**

**Les bailleurs sociaux
maîtres d'ouvrage**

Pilotage de la maison assuré par Yann Cassaro, Responsable communication, Dynacité, Sébastien Petit, ARRA HLM et Mathilde Marantz, ARRA HLM

D'UNE DÉMARCHE D'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE À UNE DÉMARCHE RSE

OPAC DU RHÔNE - RHÔNE

La signature de la Charte pour l'emploi et l'insertion en 2011 a permis de lancer une démarche qui vise à mettre en évidence les résultats de l'insertion par l'activité économique réalisés depuis 2006. Elle a permis d'implémenter une politique d'insertion au sein de l'organisme et de développer et pérenniser l'accès à la formation et/ou à l'emploi par 3 moyens complémentaires (donneur d'ordre, employeur, cohésion sociale).

Elle a consolidé l'organisation au sein de l'OPAC DU RHÔNE avec un poste dédié à la mise en œuvre, la coordination et le suivi des dispositifs d'insertion et des clauses sociales. Des spécialistes des marchés et des achats suivent ces dossiers avec la référente interne et participent aux réseaux achats des responsables (MDEF). La diffusion d'une culture d'insertion à tous les niveaux de l'entreprise : définition d'une stratégie globale, budget dédié, valorisation du bilan au sein des instances de pilotage, création de process et d'outils partagés, création de chantier d'insertion spécifique, recherche de nouveaux partenaires au sein du réseau ESS, développement de nouveaux supports (services aux habitants, soutien activité locale), politique RH offensive (EMT, contrat de qualification, emploi d'avenir, CUI, charte préfecture).

● Résultat

Une palette d'actions qui démontre le passage d'un rapport donneur d'ordre/prestataire à celui de partenaire, le passage de l'IAE à la participation à la cohésion des territoires.

L'objectif est d'actualiser notre offre d'insertion au regard des évolutions sociétales et des contraintes économiques. D'assurer la continuité voire le développement de l'insertion à travers une démarche RSE formalisant l'implication de l'ensemble des métiers et des actions au sein de l'entreprise.

Contact dans l'organisme

Nadia Beaumont,
Chargée de Gestion Insertion,
nbeaumont@opacdurhone.fr

FAVORISER L'ACCÈS A L'EMPLOI DES JEUNES ET FAIRE DÉCOUVRIR LES MÉTIERS DÈS LA 3^e

ACTIS - ISERE

Parce que nous ne sommes pas tous égaux face à l'emploi, faciliter l'accès à l'emploi des jeunes et de leurs familles est une priorité pour ACTIS.

Pour cela, il a été décidé d'accentuer les actions :

- en matière d'accueil d'élèves de 3^e pour leur stage de découverte du monde professionnel, en créant des partenariats avec les collèges des quartiers en Zones Urbaines Sensibles.
- de présentation et de découverte des métiers d'ACTIS auprès des collèges des quartiers en Zone Urbaine Sensible, de l'École de la 2nde chance ou encore des associations partenaires.
- d'embauche d'emplois d'été en remplacements de nettoyage et en renforts administratifs, en partenariat avec la Ville de Grenoble, la Mission Locale, le Codase et les associations des quartiers en Zones Urbaines Sensibles.

L'embauche de jeunes en emplois d'avenir et en partenariat avec la Mission Locale a également été développée.

● Résultat

En 2013 : 21 stagiaires de 3^e accueillis, dont 18 élèves issus d'un collège en ZUS et 16 domiciliés en ZUS, 5 élèves du collège Aimé Césaire en partenariat avec l'AFEV accueillis pour une visite des locaux et une présentation des métiers. Participation au « Comptoir des métiers » de l'AFEV en partenariat avec le collège Aimé Césaire en mai 2012 et en juin 2013, 4 présentations des métiers effectuées (collège Aimé Césaire en novembre 2012, l'École de la 2nde Chance en juin 2013, collège Lucie Aubrac en novembre 2013), 12 jeunes embauchés en emploi d'été, pour un total de 83 semaines de travail et un budget de 39 000 €, 9 personnes embauchées en emplois d'avenir en 2013 (+ 1 en cours d'embauche en 2014).

● Suite

Afin d'impulser des démarches similaires chez les partenaires et prestataires, ACTIS souhaite développer un réseau d'entreprises pour favoriser l'accès à l'emploi des publics prioritaires. Il s'agit de mettre en relation des entreprises motivées et de développer des dynamiques autour de l'accès à l'emploi.

Contact dans l'organisme

Anaëlle Dupoirier,
Agent de développement local,
anaelle.dupoirier@actis.fr

INSERXO

CHAMBERY ALPES HABITAT – SAVOIE

CHAMBERY ALPES HABITAT a soutenu la création d'« Inserxo 73 », association loi 1901, dans la mise en place d'un programme d'insertion par l'activité économique de personnes placées sous main de justice.

Dans ce cadre, l'organisme s'est engagé en amont à confier des travaux (peinture de cages d'escalier etc.) à l'association, ce qui lui a permis d'obtenir son agrément « chantier d'insertion ».

Pour encadrer et accompagner ses salariés, Inserxo 73 se structure localement autour d'un coordinateur et d'un encadrant technique, CHAMBERY ALPES HABITAT a de son côté nommé un référent chargé de suivre les relations entre les deux entités.

Pour accompagner au mieux ses salariés et suivre leur progression au cours du parcours d'insertion, un système d'évaluation des bénéficiaires a été développé et porte sur deux axes : l'accueil et l'intégration du salarié en insertion.

La réalisation des travaux est soumise aux mêmes règles et mêmes exigences que pour les autres entreprises. Depuis 2014, un marché article 30 pour la « mise en place de chantier d'insertion » a été signé avec Inserxo 73.

Dans un cadre plus global, CHAMBERY ALPES HABITAT participe au comité de pilotage annuel d'Inserxo 73.

● Résultat

Après 2 ans de soutien par CHAMBERY ALPES HABITAT, la structure poursuit son activité. Elle recherche de nouveaux donneurs d'ordres pour compléter son activité et arriver à un équilibre d'exploitation.

Elle fait preuve d'un vrai souci de professionnalisation des salariés dans la qualité des travaux réalisés et des formations apportées (sécurité au travail, risques liés à l'amiante, techniques et recyclage des peintures, tri sélectif des gravats...)

Contact dans l'organisme

Anne Marie Caille,
Responsable de l'agence des Allobroges,
am.caille@crystal-services.fr

CHANTIERS ÉDUCATIFS JEUNES AVEC LA SAUVEGARDE DE L'ENFANCE POUR LES JEUNES EN DISPOSITIF DE RACCROCHAGE SCOLAIRE

CHAMBERY ALPES HABITAT – SAVOIE

Les chantiers éducatifs sont un des outils des Éducateurs Prévention Spécialisée. Ils s'adressent à deux catégories de jeunes : les « scolaires » de 14 à 16 ans et ceux dits « en rupture » de 16 à 21 ans. Ils visent à permettre de découvrir le monde du travail, d'acquérir les postures appropriées, d'évaluer les aptitudes et les compétences, mais aussi de mobiliser et développer la socialisation des jeunes. En outre, les jeunes acquièrent le statut de travailleur (attribution d'un numéro de sécurité sociale, bulletin de paie etc.), et se confrontent aux contraintes de production. L'encadrement est assuré par une équipe pluridisciplinaire (moniteurs de chantier et éducateurs de rue) et porte sur les savoir-faire et les savoir-être. La procédure de prise en charge comprend l'accueil (présentation de la structure, des intervenants, de l'activité, rappel des attentes respectives, définition des objectifs), l'accompagnement (pour résoudre les difficultés sociales, accompagner les changements induits par la mise au travail et organiser la progression), le bilan.

Les activités des chantiers prennent différentes formes : peinture, nettoyage, travaux d'espaces verts, etc.

● Résultat

Au total, en 2012, le SEAS a mis en place 377 contrats d'accompagnement, 132 jours de chantiers éducatifs pour 14 jeunes répartis sur les territoires de Chambéry.

Les chantiers ont permis de mettre en relief des problématiques de comportement, d'addiction et d'hygiène de vie qui ont pu être abordés avec les jeunes. On relève la forte mobilisation des jeunes, une rupture avec leur quotidien et une modification des places habituellement occupées dans le quartier.

La mise en place des chantiers pose des questions d'organisation et nécessite des ajustements au niveau des réceptions de chantiers et de leur suivi et donc de consolidation des liens entre l'organisme et les équipes.

Le retour des habitants est positif, non seulement sur la qualité, mais également le respect des travaux réalisés par les jeunes qui habitent les quartiers concernés.

Contact dans l'organisme

Josiane Girard,
Directrice de la Clientèle,
j.girard@crystal-services.fr

INNOVER AVEC LES CHANTIERS ÉCOLE : UN LEVIER POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE

OPAC 38 - ISÈRE

L'OPAC 38 a inscrit, pour sa troisième expérience, un lot chantier-école dans l'opération de réhabilitation Langevin à Échirolles.

Les chantiers école permettent de proposer à des jeunes peu ou pas qualifiés un parcours de formation qualifiant dans les domaines du bâtiment sur le principe « apprendre en faisant ». La formation se déroule sur un chantier réel. Les stagiaires sont accompagnés tout au long de leur parcours afin de prévenir les risques d'abandon et les difficultés personnelles pouvant avoir un impact négatif sur leur apprentissage. Ils côtoient des entreprises sur le chantier, se conforment à un planning de réalisation, cela contribue à la connaissance des contraintes des métiers du bâtiment et de la vie d'un chantier.

Ces actions résultent d'un partenariat local fort entre la Région Rhône-Alpes, la METRO, les organismes de formation (AFPA et GRETA) et l'OPAC 38. Le chantier école Le Langevin a nécessité 18 mois de concertation entre les différents partenaires pour réunir les conditions de réussite permettant la mise en œuvre du chantier.

● Résultat

Ce chantier-école a bénéficié à 20 apprentis, âgés de 16 à 53 ans, répartis en 2 groupes. Les travaux effectués ont permis la réalisation de l'ensemble des embellissements des 4 logements de l'immeuble, comprenant les plafonds : arrachage existant, préparation des supports, peinture et pose de papiers peints.

Les stagiaires ont été recrutés par le GRETA et l'AFPA, en lien avec les missions locales et Pôle emploi. Les stagiaires perçoivent une rétribution mensuelle forfaitaire. Ils acquièrent un premier niveau d'employabilité, confirment un projet professionnel... 3 mois de formation principalement sur le chantier, alternant des temps de pratique et de théorie et 1 stage de 1 jour à 3 semaines en entreprise. Sur l'ensemble des chantiers-école impulsés par la METRO, 2/3 des personnes qui ont bénéficié de ce dispositif ont pu rebondir sur une formation qualifiante ou sur un emploi.

Contacts dans l'organisme

• Cécile Segreto,
Concepteur d'opérations,
cecile.segreto@opac38.fr

• Sébastien Rojon,
Directeur des marchés,
sebastien.rojon@opac38.fr

INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE AU SEIN DES QUARTIERS ZUS

GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

Une démarche partenariale pluridisciplinaire pour diagnostiquer les besoins et mobiliser les ressources sur le territoire : MDEF, PLIE, Mission Entrée Est et GRANDLYON HABITAT.

Différents dispositifs ont été mis en place : les dispositifs d'insertion rénovation, les Chantiers Jeunes et les Chantier École (en inter bailleur). Les objectifs de ces projets sont de :

- favoriser l'emploi, l'orientation, la formation de personnes issues de quartiers situés en ZUS,
- de soutenir l'économie sociale et solidaire des territoires en garantissant un carnet de commandes, objet de prestation d'insertion,
- de maintenir dans le temps cet engagement, en mobilisant les ressources financières adéquates,
- de créer un lien social entre les habitants et les participants et d'embellir le cadre de vie.

Ces chantiers permettent aussi la remise en état de logements, de halls d'entrées, de montées d'escaliers, le décapage de sols ou autres remises en propreté.

Des personnes éloignées de l'emploi découvrent par la même occasion un métier et acquièrent une expérience professionnelle dans un domaine particulier.

Ces personnes bénéficient également d'un encadrement technique soutenu pendant toute la durée de leur contrat de travail et d'un accompagnement social.

Autre dispositif : la REU 8°. Ce dispositif professionnalisant et partenarial porté par la régie de quartiers EUREQUA offre une première expérience professionnelle à des jeunes de moins de 26 ans avec un projet en plâtrerie-peinture et résidant dans le 8° arrondissement de Lyon.

● Résultat

En 2012 pour les chantiers d'insertion : 12 allées ont été remises en peinture, 50 logements ont été rénovés et 47 personnes mises à l'emploi via la réalisation de 13 309 heures.

Pour la REU 8°, en 10 ans : environ 120 logements ont été rénovés avant l'emménagement d'un nouveau locataire et 110 jeunes de moins de 26 ans ont participé à ce chantier d'insertion depuis 2003, pour environ 42 000 heures de chantier.

Bénéfices indirects : meilleure connaissance des partenaires entre eux, amélioration des rouages de fonctionnement.

Contact dans l'organisme

Isabelle Devise,
Chargée de développement Insertion,
i.devise@grandlyonhabitat.fr

FOYER DU CŒUR FOYER DE STABILISATION ADIS SA HLM - DRÔME

Il s'agit d'un foyer de stabilisation de 15 places pour toutes personnes en cours d'insertion sociale et professionnelle, avec un accompagnement socio-éducatif continu. Ce dispositif est ouvert au public en situation de grande précarité.

La gestion de cet établissement est confiée aux « Restos du Cœur ».

Cette opération a fait l'objet d'un appel à projet de la DDSC pour assurer une solution d'hébergement et un accompagnement des personnes en cours de résidentialisation.

● Résultat

Projet réalisé en partenariat avec la DDSC, le Conseil Général et la Commune de Valence.

« Les Restos du Cœur » assurent la gestion et l'accompagnement des publics en grande précarité.

Ce programme contribue à la resocialisation de personnes fragilisées et bénéficie d'une valeur sociale forte, avec un partenaire reconnu.

Contact dans l'organisme :

Rémy Charmasson,
Directeur du Patrimoine et du Développement,
remy.charmasson@gie-adis.fr

CRÉER DE L'INSERTION PAR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE DYNACITE - AIN

Investi dans une démarche de Responsabilité Sociale de l'Entreprise, DYNACITE poursuit son action partenariale en faveur de l'emploi en Rhône-Alpes.

DYNACITE inclut des clauses d'insertion dans ses marchés de travaux, bien au-delà de ses obligations liées à l'ANRU. Des clauses d'insertion sont en effet prévues sur des chantiers de renouvellement urbain hors ANRU et sur des chantiers classiques de construction neuve. Le dispositif est innovant car DYNACITE identifie des partenaires clés et crée de l'insertion sur des territoires isolés et éloignés des grandes agglomérations urbaines.

Par ailleurs, en tant qu'employeur, DYNACITE fait appel à des personnes en insertion pour des missions de remplacement de Chargés d'entretien. L'action est innovante car DYNACITE est lié via un marché d'intérim à un groupement d'associations d'insertion réparties sur les quatre départements d'implantation de l'Office Hlm.

DYNACITE déploie également les outils proposés par les partenaires :

- emplois d'avenir (innovations : création d'un poste spécifique pour accompagner des familles aux économies d'énergie ; plan de formation adapté au profit des emplois d'avenir)
- participation au dispositif de la Région Rhône-Alpes CARED (contrat d'aide au retour à l'emploi durable)
- recours au contrat unique d'insertion

● Résultat et suite

Bilan 2013 de l'Intérim d'insertion :

- Chaque mois en moyenne, 145 personnes en insertion ont effectué des missions à DYNACITE.
- 2 755 missions ont été effectuées, pour un total de 98 000 heures, représentant 55 équivalent temps plein.
- DYNACITE a recruté en CDI 10 personnes issues de l'intérim d'insertion.

Bilan 2013 des clauses d'insertion :

Depuis 2005, plus de 39 000 heures en insertion ont été réalisées sur quatre chantiers en renouvellement urbain ANRU et hors ANRU.

À Dompierre-sur-Veyle, DYNACITE et Bourg-en-Bresse Agglomération se sont engagés à inclure des clauses d'insertion sur un chantier de construction de 23 appartements. À ce jour, 1 015 heures en insertion ont été réalisées sur un total de 1 775 heures à réaliser d'ici 2015. Le dispositif sera reconduit sur un futur chantier à Buellas.

Contact dans l'organisme

Yann Cassaro,
Responsable communication,
y.cassaro@dynacite.fr

RECYCLAGE PAPIERS DE BUREAU VIA UN DISPOSITIF D'ÉCONOMIE SOLIDAIRE

HALPADES – HAUTE-SAVOIE

Mise en place d'un partenariat au début de l'année 2013 entre l'agence de Rumilly et une association locale : l'ESAT Arcalod (Établissement et service d'aide par le travail). Les papiers usagés de l'agence sont collectés mensuellement dans les bureaux et acheminés à l'Esat Arcalod pour être triés par des personnes handicapées ou en insertion. Le papier trié est ensuite expédié dans une usine française de recyclage pour être transformé en papier recyclé de première qualité.

Ce dispositif permet ainsi la création d'emplois de proximité pour des personnes handicapées ou en insertion, le recours à une filière 100 % française, la traçabilité de l'élimination de ces déchets et la délivrance d'un certificat de recyclage.

● Résultat

En 2013, 184 kg de papiers ont été triés et collectés, ce qui a permis la fabrication de nouveaux papiers blancs 100 % recyclés et l'emploi de personnes en difficulté. Également, les consommations et émissions suivantes ont été évitées : 299 kg de bois, 5 m³ d'eau, 184 kg de déchets, 552 kWh d'énergie et 33 kg de CO².

● Suite

Le dispositif se poursuit sur l'agence de Rumilly et un appel a été lancé à d'autres prestataires locaux pour la collecte des papiers dans les autres agences.

Contact dans l'organisme

Daniel Deplante,
Responsable d'agence de Rumilly,
ddeplante@halpades.fr



CO - PRODUIRE

Renouvelons nos pratiques professionnelles

**Nouveaux enjeux,
nouveaux process**

Habitants impliqués

**Habitants, salariés,
partenaires :
tous acteurs, tous décideurs**

Le pilotage de cette maison est assuré par
Géraldine Bourdin, Chargée de mission,
ALLIADE HABITAT - Florence Galipot,
ARRA HLM et Olivier Pourny, ARRA HLM.

→ Nouveaux enjeux, nouveaux process

LOGEMENTS EN PAILLE AMPÈRE À PIERRE BÉNITE GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

- Réaliser une opération expérimentale axée sur l'utilisation de matériaux bio-sourcés, des matériaux issus de la biomasse d'origine végétale (complexes à base de paille compressée) ;
- Réduire l'empreinte CO² de l'opération ; réduire la production de gaz à effet de serre.
- Développer des solutions spécifiques en faveur d'une modernisation durable des bâtiments existants ;
- Expérimenter cette filière en vue de dégager les éléments qui peuvent devenir opérationnels et être intégrés dans nos savoir-faire et cahiers des charges spécifiques.

Une opération est en cours de chantier Rue Ampère – Pierre Bénite.

À côté d'une maison réhabilitée, les capacités de constructibilité du terrain ont été utilisées pour réaliser la construction de deux logements accolés (T3).

Suivi énergétique : Les atouts techniques, aussi performants soient-ils, n'auront un véritable impact que s'ils sont suivis de gestes d'entretien au quotidien. Les locataires bénéficieront d'un accompagnement particulier durant 2 ans, pour utiliser au mieux les installations proposées.

Coût des travaux : environ 330 K€ HT (hors VRD)
Sans aides spécifiques liées à l'usage de matériaux bio-sourcés.

Le chantier sera réceptionné au premier semestre 2015 (réhabilitation finale de la maison existante).

Ce projet a été réalisé dans le cadre des engagements environnementaux conduits par GRANDLYON HABITAT depuis plus de 10 ans. L'Agence Locale de l'Énergie l'accompagne dans le développement de ces missions.

● Résultat

Le projet a permis de confirmer les faibles consommations énergétiques, le confort pressenti et l'appropriation des logements par les locataires.

Cette expérience a donc un caractère transposable pour GRANDLYON HABITAT dans le cadre de son activité opérationnelle.

● Suite

Selon les résultats partagés, les prochaines opérations de construction pourraient se voir appliquer les mêmes prescriptions par l'adaptation des cahiers des charges

Contact dans l'organisme

Catherine Leseigneur,
Développement Immobilier,
c.leseigneur@grandlyonhabitat.fr

CONSTRUCTION EN BOIS SURVILLE A LYON 8^e

GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

- Réaliser une opération à coût abordable en expérimentant une industrialisation des éléments de construction dans le cadre de filières sèches.
- Répondre aux objectifs spécifiques d'un programme destiné aux « gens du voyage » sédentarisés et de l'appel à projet national pour la création de PLAI adaptés.
- Optimiser les coûts de construction et réduire les délais de chantier.
- Réduire les nuisances de chantier et les déchets de construction.
- Réduire l'empreinte carbone d'un programme immobilier
- Augmenter la qualité de finition des logements et fiabiliser le fonctionnement des équipements techniques.

En partenariat avec les collectivités, il a été décidé de développer, sur le site de Surville à Lyon 8^e, une opération immobilière destinée à l'accueil de gens du voyage. L'opération comprend 14 logements « en bande », du T2 au T4.

Le projet architectural est basé sur la réduction et l'optimisation des surfaces des logements afin d'adapter les loyers aux situations économiques fragiles des familles identifiées. L'importance de la relation intérieur/extérieur, primordiale dans le mode d'habiter des familles de gens du voyage, est traitée par une organisation de plain pied privilégiée par les familles.

Le tènement foncier concerné se situe dans un quartier qui fait l'objet d'un vaste projet d'aménagement, mais qui souffre de contraintes acoustiques élevées (voie ferrée et boulevard urbain).

La dimension innovante réside dans l'utilisation de procédés industriels pour la réalisation des éléments de construction et des équipements (panneaux modulaires bois, salle de bains...), l'assemblage sur site d'éléments fabriqués en usine permettant de réduire la durée du chantier. Cette fabrication hors site doit permettre de fiabiliser la qualité mise en œuvre.

Financement : environ 2,5 M€ TVA 7 %

Contact dans l'organisme

Catherine Leseigneur,
Développement Immobilier,
c.leseigneur@grandlyonhabitat.fr

LA FILIÈRE BOIS EN CONCEPTION RÉALISATION – RIVE DE GIER

IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES -LOIRE

L'opération comprend 60 logements sociaux du T1 au T5, en individuel et collectif dont 5 % de logements adaptés au handicap, et s'inscrit dans une opération de restructuration du quartier de 200 logements, tous propriété d'IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES.

IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES a choisi un mode de production innovant, la conception-réalisation et le recours à un mode de construction basé sur la filière sèche.

Les partenaires financiers du projet sont l'ANRU, l'État, la Région Rhône-Alpes, Saint-Étienne Métropole, la Ville de Rive-de-Gier, la Caisse des Dépôts et Consignations, ASTRIA, CILGERE et SOLENDI.

IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES a missionné une assistance à maîtrise d'ouvrage en phase programmation, puis en phase consultation jusqu'à la livraison pour l'accompagner sur les aspects techniques, financiers et administratifs.

● Résultat

Le projet et les choix opérés devraient permettre de mieux maîtriser les coûts et d'écourter la durée de chantier, notamment grâce au recours à la construction en filière sèche. Ce mode de production permet aussi de mieux maîtriser la complexité du terrain. Les usagers ont également été associés lors de la programmation (via association de locataires par exemple).

La consultation des services entretien et gestion lors des phases de validation de projet est habituelle. Cette fois, ils ont été impliqués fortement, dès la phase de programmation, de même que les collectivités territoriales. Un travail poussé a été réalisé notamment pour la définition du plan masse, la couture avec le tissu urbain existant, les spécificités des bâtiments en cohérence avec ce plan masse et l'aménagement du quartier dans son ensemble.

Contact dans l'organisme

Pauline Mosnier,
Chef de projet,
pauline.mosnier@groupe3f.fr

CONSTRUCTION DE MAISONS EN OSSATURE BOIS

DÉMARCHE INTER BAILLEURS
DRÔME – ARDÈCHE – ISÈRE

L'idée de monter ce groupement de commande inter-organisme est née en 2012, pour ensuite mûrir et prendre forme réellement en 2013. L'objectif premier de cette réflexion est d'arriver à trouver une solution technique innovante permettant de diminuer les coûts de construction, afin de continuer à produire du logement social et ce, tout en respectant l'environnement. Le développement de la filière bois locale semble être un moyen d'y parvenir.

En effet, la part de fonds propres des organismes dans les opérations neuves augmente considérablement, les subventions se réduisent, les loyers sont plafonnés, les prêts de la CDC ne devraient pas être rallongés et les coûts de construction ne cessent d'augmenter (+ 53 % en 6 ans d'après l'étude de la CDC intitulée « Éclairages »).

À ce titre, 4 organismes HLM de Drôme, d'Ardèche et d'Isère et, de toutes familles confondues (OPH, ESH et Coopérative d'HLM), se sont réunis dans le cadre d'un groupement de commande dans l'objectif de lancer un appel d'offres en conception-réalisation pour la fabrication de 200 maisons en ossature bois sur 4 ans (tous bailleurs confondus).

Ces quatre organismes sont Drôme Aménagement Habitat, Habitat Pays de Romans, Habitat Dauphinois et Pluralis.

Pour conduire ce projet, un comité décisionnel (composé des Directeurs Généraux), ainsi qu'un comité technique (composé des techniciens), ont été mis en place dès le début du projet.

● Résultat

Fin octobre 2013, l'appel d'offres a été lancé, 17 candidatures ont été reçues pour in fine retenir 3 entreprises.

Le 20 février 2014, les organismes HLM sont entrés en dialogue compétitif avec ces 3 entreprises.

● Suite

Une deuxième phase de dialogue compétitif a été complétée le 28 mars pour une attribution du marché fin avril 2014.

Contact dans l'organisme

Lauriane Bourchany,
Chargée de mission ARRA HLM / ABS 26-07
l.bourchany@arra-habitat.org

RÉSIDENCE BBC+ LA PÉPINIÈRE A COUBLEVIE

PLURALIS - ISÈRE

PLURALIS a inauguré en 2012 la première résidence d'habitat collectif labellisée BBC + en région Rhône-Alpes. Ce bâtiment va au-delà des obligations de ce label et répond d'ores et déjà aux exigences de la réglementation pour la construction neuve.

Cette résidence est le fruit d'une collaboration étroite entre la Ville de Coublevie, l'agence d'architecture Tandem et PLURALIS. À la genèse du projet cette résidence était prévue en BBC et, grâce à la volonté des parties prenantes, cet objectif initial a été dépassé pour atteindre le niveau BBC+.

Du fait du caractère novateur de cette résidence, en amont de la phase travaux, une formation théorique sur l'étanchéité à l'air a été mise en place. Cette formation (désormais systématique pour l'ensemble des opérations de PLURALIS) a regroupé les entreprises, la maîtrise d'œuvre, le bureau d'étude fluide et le personnel de PLURALIS.

Une deuxième formation pour les entreprises a eu lieu sur le chantier lors du test d'étanchéité intermédiaire (hors d'eau, hors d'air).

En parallèle, au démarrage des travaux, un temps de sensibilisation sur la technique et la qualité de mise en œuvre des bâtiments BBC+ a été organisé pour l'ensemble des entreprises intervenantes.

L'opération compte 12 logements locatifs, 100 % traversant : les pièces de jour sont au Sud et les pièces de nuit au Nord. Des casquettes brise-soleil en toiture des balcons laissent passer la chaleur l'hiver et assurent un confort d'été.

En complément, des équipements ont été mis en place pour un bon usage des logements :

- Bacs à compost pour chaque logement situé en rez-de-chaussée
- Cellier ajouré pour le séchage du linge sur tous les balcons
- 3 bacs sous évier pour faciliter le tri sélectif
- Prises « veille » dans les séjours.

Au moment de la livraison, PLURALIS a mis en place des séances de sensibilisation des locataires aux bons gestes et usages des logements et des équipements, en partenariat avec l'ALEC (Agence locale de l'énergie).

Contact dans l'organisme

Alexis Remande,
Responsable communication,
alexis_remande@pluralis-habitat.fr

HABITAT PASSIF L'OIKOS

GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

L'Oïkos est le premier bâtiment collectif à avoir demandé et obtenu la certification Minergie P dans le Rhône. Seuls deux autres bâtiments collectifs en France possèdent cette certification. L'Oïkos est lauréat des trophées du développement durable 2013 organisés par le journal Le PROGRES. Ce bâtiment comprend 10 logements répartis sur 4 niveaux (R + 3), totalisant près de 708 m² de SHAB et 742 m² de SU.

Acteurs :

Maîtrise d'ouvrage : GRANDLYON HABITAT

Maîtrise d'œuvre : architecte : Antoine BERNADAL (architecte mandataire) et Guillaume SUPPLY (architecte associé), BE qualité environnementale : CAP TERRE, économiste : ABC ECO, BE fluides : ENERGY, BE structure : CABINET FRAIROT

Objectifs :

Réduire les besoins en énergie en améliorant le confort d'habitation, optimiser ce qui est indispensable (enveloppe, aération), et minimiser les déperditions de chaleur.

La certification Minergie P impose une "révolution" au niveau de l'ingénierie, et c'est également une des originalités du projet :

- Les fonctions de conception (en plus de celles de coordination) prennent une importance majeure et deviennent la clé de la réussite, toutes les dimensions de conception devant être traitées de façon intégrée dès l'origine : esthétique & urbaine, fonctionnelle, technique et thermique, voire paysagère.

- Il faut passer d'une culture guidée par les moyens à une culture guidée par le résultat (avec vérification, validation et certification), ce qui implique la mise en œuvre d'une véritable démarche d'optimisation constructive centrée sur l'objectif, ceci dès les stades préliminaires de définition des ouvrages, et en continu jusqu'à leur achèvement, mais aussi de par la mise en place d'un accompagnement des locataires : un apprentissage pour utiliser au mieux les prestations innovantes.

● Résultat

Les atouts techniques, aussi performants soient-ils, n'auront un véritable impact que s'ils sont suivis de gestes d'entretien au quotidien.

Les locataires bénéficieront également d'un accompagnement particulier durant 2 ans, pour utiliser au mieux les installations proposées.

Contact dans l'organisme

C. Leclercq,
Pôle Immobilier – Agence Presqu'Île,
c.leclercq@grandlyonhabitat.fr

PASSIV HAUS – CONSTRUCTION DE 12 LOGEMENTS COLLECTIFS A SAINT HEAND

LOIRE HABITAT – LOIRE

À travers cette opération expérimentale, LOIRE HABITAT poursuit un triple objectif :

- Répondre par anticipation aux objectifs du Grenelle 2 de l'Environnement qui exigera la maison passive ? voire à énergie positive à l'horizon 2020,
- Proposer à la location des logements de qualité et économes, dans un environnement où il fait « bon vivre »,
- Rendre reproductible le concept expérimenté sur d'autres projets.

Grâce à ce projet-pilote, LOIRE HABITAT est le premier bailleur de la Loire à proposer des logements sociaux collectifs passifs.

Cette opération qui allie qualité d'usage et performance énergétique : son implantation en centre bourg permet également de favoriser les modes de déplacement doux, la réduction des charges de par la conception bioclimatique du bâti, des équipements performants et le recours aux énergies renouvelables.

Pour réaliser ce projet, LOIRE HABITAT s'est associé les services d'une équipe de maîtrise d'œuvre ayant une large expertise dans ce domaine et une bonne expérience en logement social, ainsi que la capacité de prendre en compte la « maîtrise des usages » qui est déterminante dans les opérations très performantes.

Un comité de pilotage, associant maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre et partenaires institutionnels a été mis en place dès l'esquisse de programmation. Les entreprises ont également été mobilisées et formées. Certaines y ont gagné une nouvelle manière de fabriquer.

● Résultat

Une communication a été mise en place à destination des locataires avec la réalisation d'un guide du locataire expliquant les bonnes pratiques pour optimiser les économies d'énergie. Les locataires ont également été informés en amont par les Assistantes de gestion locative lors de l'élaboration du dossier de location et sur site lors de la mise en habitation et de la relocation. Enfin des salariés (AGL, techniciens, agents d'immeubles, gestion locative) concernés par ce groupe ont reçu une formation théorique et pratique sur la performance des bâtiments, la réglementation et la maîtrise des usages. En termes de suivi et d'évaluation, des compteurs spécifiques ont été mis en place afin de disposer d'éléments très précis sur les consommations énergétiques du bâtiment pendant 2 ans.

Contact dans l'organisme

Carole Quevilly,
Assistante de Direction,
c.quevilly@loirehabitat.fr

PÔLE RESSOURCE – MOURS ST EUSEBE ADIS SA HLM - DRÔME

Il s'agit de la construction d'un établissement EHPAD destiné aux personnes handicapées vieillissantes et à l'accueil de personnes handicapées de 20 à 60 ans avec accueil de jour.

L'établissement compte 86 chambres au total et est géré par EOVI Services et Soins. Il s'agit d'un véritable complexe destiné au secteur du handicap.

C'est un projet intégrant une dimension environnementale très forte avec les recours à des matériaux écologiques et une conception bioclimatique intégrée très en amont dans le déroulement du projet. Le projet a ainsi été mené dans une démarche de Haute Qualité Environnementale afin de valoriser les énergies renouvelables et de réduire les consommations énergétiques.

Des matériaux sains et performants thermiquement ont été utilisés, notamment le recours à la brique pour la structure du bâtiment et la mise en place d'une isolation renforcée. La forme et la compacité du bâtiment ont également été étudiées afin de minimiser les déperditions et de favoriser les apports solaires passifs.

En plus d'une enveloppe bâtie compacte et bien isolée, des systèmes techniques performants ont été déployés sur l'opération. Les bâtiments bénéficient ainsi d'une production d'eau chaude sanitaire alimentée par des capteurs solaires thermiques. Des capteurs solaires photovoltaïques ont aussi été intégrés dans les brise-soleil et permettent d'améliorer le bilan énergétique de l'opération. Le bâtiment est également raccordé à une chaufferie bois qui permet de couvrir les besoins du pôle ressources et des logements.

● Résultat

Ce projet permet de répondre à des besoins nouveaux d'accueil et de prise en charge des personnes handicapées sur une partie d'un département. Ce programme a été réalisé au travers d'un partenariat avec le Conseil Général de la Drôme, l'ARS, EOVI et l'État. Il s'agit d'une opération à haute valeur sociale tournée vers le secteur du handicap (jeunes adultes et vieillissants). Ce projet de vie de l'établissement est centré vers la personne et l'accompagnement des familles.

L'établissement Pôle Ressources est une référence sur le département de la Drôme et le secteur du handicap. À proximité de cette structure, un EHPAD a été réalisé ainsi que du logement Sénior et familial dans le cadre d'une mixité.

Contact dans l'organisme

Rémy Charmasson,
Directeur du Patrimoine et du Développement,
remy.charmasson@gie-adis.fr

RÉHABILITATION THERMIQUE RÉSIDENCE MARÉCHAL LECLERC BOURGOIN JALLIEU OPAC 38 – ISÈRE

Livré en février 2011, le projet a porté sur la réhabilitation thermique d'un groupe de 25 logements sociaux construits dans les années 50 avec des objectifs ambitieux de performance énergétique (diviser par 4 les consommations) et de mise en œuvre de solutions techniques reproductibles pouvant être transposées facilement sur des bâtiments de même morphologie.

- L'OPAC 38 a associé dès le démarrage les équipes de maîtrise d'œuvre et les entreprises pour la réponse à l'appel à projet. Il s'agissait avant le Grenelle de construire une méthode, un partenariat et de définir des choix techniques innovants.
- L'OPAC 38 a fait le choix de l'allotissement des travaux pour éviter la disparité des intervenants et permettre une meilleure appropriation du chantier.
- Effectuée en site occupé, cette réhabilitation a fait l'objet d'un suivi et d'un accompagnement particulier des locataires avec la mise en place d'un « comité de résidence » pour faciliter l'appropriation des nouveaux équipements par les locataires avec un bilan régulier des performances réellement atteintes. Au moment de la livraison, l'OPAC 38 a instauré des séances de sensibilisation des locataires aux bons gestes et usages des logements et des équipements, en partenariat avec l'Ageden (Agence locale de l'énergie) association pour une gestion durable de l'énergie et a remis un livret d'accueil.

● Résultat

Le principe constructif, l'organisation et notamment le lien avec les locataires sont aujourd'hui généralisés aux opérations de réhabilitation de l'OPAC 38, soit 1 000 logements par an. Il a ainsi été identifié :

- Un besoin renforcé d'accompagnement des locataires dans la maîtrise de leurs nouvelles installations et donc de leur consommation,
- Un travail technique et de communication important lors du transfert des installations et donc de leurs consommations.
- Un besoin de formation des entreprises intervenantes, partenaires incontournables à la réussite de tels projets. L'OPAC 38 s'attache à y répondre.

Contact dans l'organisme

Anne-Marie Deboin-Morel,
Chef de service Direction du patrimoine,
anne-marie.deboin-morel@opac38.fr

LES OPÉRATIONS PREBAT

GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

- Réaliser des opérations immobilières participant au panel des 1100 bâtiments démonstrateurs composé au niveau national dans le cadre des PREBAT, pilotés par l'ADEME.
- Constituer un panel spécifique à GRANDLYON HABITAT orienté sur les opérations d'Acquisitions/Améliorations représentant une part importante de notre structure de production de logements (environ 30 %).
- Segmenter ces interventions selon les typologies de bâtiments le plus souvent rencontrées dans notre activité.
- Expérimenter avec l'aide financière et l'accompagnement technique apporté par le PREBAT en vue de dégager les éléments qui peuvent devenir opérationnels et être intégrés dans nos savoir-faire et cahiers des charges spécifiques.

5 opérations de GRANDLYON HABITAT ont intégré ce programme, dont 3 Acquisitions / Améliorations objets du présent thème :

- 288 rue Vendôme – Lyon 3^e : rénovation d'un immeuble construit au début du xx^e siècle (avant 1914) permettant de réaliser 8 logements, réceptionnés en mai 2009. Cep attendu : 70 KWhep/(m².an) (objectif du BBC : 96KWhep). Cep obtenu : 70 après 3 ans (90 kW moyen sur les 3 premières années). Coût des travaux : environ 475 K€ HT
- 12 cours Lafayette – Lyon 3^e : rénovation d'un immeuble construit en 1840 permettant de réaliser 11 logements réceptionnés en février 2013. Cep attendu : 85 KWhep/(m².an) (objectif du BBC : 96KWhep). Coût des travaux : environ 800 K€ HT.
- 14 impasse Berchet – Lyon 8^e : rénovation d'un immeuble construit en 1937 permettant de réaliser 9 logements réceptionnés en juin 2013. Cep attendu : 55 KWhep/(m².an) (objectif du BBC : 96KWhep). Coût des travaux : environ 660 K€ HT

Ces projets ont été réalisés dans le cadre des engagements environnementaux conduits par GRANDLYON HABITAT et ils ont bénéficié du soutien financier de l'ADEME et du Conseil Régional Rhône-Alpes.

● Suite

Le projet a permis de montrer l'importance des réglages, du suivi réactif des opérations, et de l'accompagnement des locataires sur la durée si l'on souhaite atteindre et pérenniser les objectifs QEB. La reproductibilité financière de ces interventions globales reste limitée dans le contexte économique actuel.

Contact dans l'organisme

C. Leseigneur,
Développement Immobilier,
c.leseigneur@grandlyonhabitat.fr

CONSTRUIRE EN ZPPAUP

LA CORNICHE FIRMINY

OPH DE FIRMINY - LOIRE

Le quartier Firminy Vert a obtenu le prix de l'urbanisme en 1961, il est en ZPPAUP (Zone de Protection du Patrimoine Architectural, urbain et paysager) depuis 2006.

En 2013, l'OPH de Firminy, en partenariat avec la DRAC et l'ABF ont engagé une réflexion pour la requalification de la Corniche. La première étape a consisté à élaborer un cahier des charges qui propose une évolution du bâtiment et des typologies, tout en respectant les principes de la ZPPAUP, dont l'implantation et l'altimétrie des bâtiments qui composent le plan d'urbanisme de Firminy Vert (Charte d'Athènes 1933).

Le projet retenu propose de conserver l'enveloppe en intégrant des modules d'habitation. La trame et la structure tunnel existante sont conservées pour intégrer en diagonale 29 maisons individuelles en R+3. L'ensemble du second œuvre sera déposé.

Le bâtiment respecte le référentiel BBC rénovation de la Région Rhône-Alpes, les normes d'accessibilité et de sécurité, les nouvelles typologies répondent aux attentes des locataires.

La difficulté de cette opération réside dans l'assouplissement des règles de la ZPPAUP qui ne permettent pas de déposer les façades.

● Résultat

Le projet de la Corniche a été présenté aux locataires. Des typologies plus adaptées (T4 – T5), la proximité d'espaces boisés, le panorama sur Firminy Vert sont des facteurs d'attractivité. L'objectif à long terme, est de réhabiliter la totalité de Firminy Vert, en proposant des typologies contemporaines qui répondent aux besoins et attentes des locataires tout en respectant l'emprise au sol et l'altimétrie du plan d'urbanisme. Ce projet pourrait être un moteur d'évolution de la ZPPAUP en AVAP (Aire de Valorisation de l'Architecture et du Patrimoine).

Contact dans l'organisme

Anne-Félicie Prat,
Chargée d'opérations,
aprat@ophfirminy.fr

→ Habitants impliqués

LE JARDIN DE JULES ET LE VILLAGE VERTICAL DE VILLEURBANNE COOPÉRATIVE D'HABITANTS RHÔNE SAÔNE HABITAT – RHÔNE

Le Village Vertical est la première coopérative d'habitants en France. L'opération réalisée en co-maîtrise d'ouvrage entre RHÔNE SAÔNE HABITAT et le Village Vertical compte 24 logements en accession sociale et en PSLA, 4 logements d'insertion et 10 logements familiaux en coopérative d'habitants. Elle a été réalisée dans le cadre d'une co-promotion.

La coopérative d'habitants du Village Vertical constitue une réponse militante et participative pour élaborer un habitat écologique et non spéculatif : être propriétaire collectivement, mais locataire individuellement. 10 ménages ont travaillé pendant 8 ans sur le projet depuis la conception architecturale jusqu'à la gestion future de leur immeuble et ont bénéficié du soutien technique et financier de RHÔNE SAÔNE HABITAT.

- RHÔNE SAÔNE HABITAT et le Village Vertical sont co-maîtres d'ouvrage : un travail partenarial entre les deux maîtres d'ouvrage s'est mis en place pour partager toutes les décisions.
- RHÔNE SAÔNE HABITAT a été un acteur majeur du projet : la coopérative HLM a assuré la totalité du préfinancement de l'opération et a porté le contrat de promotion immobilière (CPI) au profit du Village Vertical de Villeurbanne ; elle soutient le Village Vertical dans la durée en étant contre garant des prêts locatifs sociaux en cas de défaillance.
- D'autres partenaires locaux ont accompagné la démarche : Habicoop (accompagnement de la coopérative d'habitants), pour la mise en œuvre du projet, les collectivités Ville de Villeurbanne, Grand Lyon, Conseil Général, Conseil Régional et l'État, notamment pour le financement ou la garantie d'emprunt.
- Le choix de gestion s'est porté sur une copropriété unique avec des prestations communes : ascenseur, sous-sol, chaufferie bois et gaz, toiture photovoltaïque n'appartenant pas à la copropriété (usufruit du volume vendu à un prestataire et restitué à la copropriété au bout de 20 ans).

● Résultat

Le Village Vertical a reçu en 2013, le prix de l'innovation environnementale décerné par la Fédération nationale des sociétés Coopératives HLM (opération remarquable 2013).

Contacts dans l'organisme

- **Benoît Tracol,**
Directeur Général,
b.tracol@rhonesaonehabitat.fr
- **Charlotte Le Marec,**
Chargée d'opérations
c.lemarec@rhonesaonehabitat.fr

AUTO RÉHABILITATION ACCOMPAGNÉE ALLIADE HABITAT - RHÔNE

Une approche interbailleurs/élus/partenaires/travailleurs sociaux a conduit à mettre en œuvre initialement dans le 1^{er} arrondissement de Lyon, avec l'Association Compagnons Bâtisseurs Rhône-Alpes, une démarche de projet d'Auto Réhabilitation accompagnée. Il s'agit d'un projet d'insertion par le logement qui permet d'accompagner les personnes vers l'autonomie, de faciliter l'appropriation de leur logement et de leur cadre de vie et de remobiliser leurs ressources et capacités.

Les objectifs poursuivis sont les suivants :

- Favoriser l'insertion sociale par le logement et l'amélioration des conditions d'habitat
- Impliquer les ménages dans une relation sociale à travers la réalisation de travaux locatifs
- Accompagner les ménages dans leur autonomie d'entretien
- Entretenir et développer une dynamique collective de proximité en articulation avec les acteurs du quartier.

Pour mener à bien cette mission, ALLIADE HABITAT a mis à disposition de l'Association un ancien local commercial pour créer l'Atelier de Quartier. L'association y tient ses permanences, y organise des ateliers de bricolage au bénéfice des habitants, y gère une « outillthèque » permettant aux habitants contre une inscription modique de bénéficier de prêts d'outils.

● Résultat

Au-delà du nombre croissant de bénéficiaires accompagnés (13 en 2013 pour l'ensemble des bailleurs partenaires du dispositif), l'Atelier de Quartier est véritablement repéré et légitimé dans son existence. La fréquentation est en hausse, les prêts d'outils se multiplient. Il apparaît comme le véritable lieu de rencontres, à l'appui de démarches visant à l'entretien des logements.

● Suite

Face au succès de l'approche dans le 1^{er} arrondissement de Lyon, le dernier comité de pilotage a entériné la décision d'étendre cette démarche aux 3^e et 7^e arrondissements. L'Atelier de Quartier continuera de jouer son rôle central de transmission d'informations, de prêts et d'écoute.

Contact dans l'organisme

Isabelle Moussouni,
Gestionnaire habitat,
i.moussouni@alliade.com

PARTENARIAT AVEC LES COMPAGNONS BÂTISSEURS

OPAC DU RHÔNE - RHÔNE

Depuis 2011, l'Association Compagnons Bâtisseurs Rhône-Alpes développe avec l'OPAC DU RHÔNE des projets d'auto-réhabilitation accompagnée avec un double objectif d'améliorer l'habitat des familles en difficulté et de promouvoir la citoyenneté, le volontariat, la solidarité et la vie associative. Le logement est une seconde peau : un logement agréable permet des relations sociales positives.

Cette démarche repose sur la formation et l'accompagnement des habitants à des techniques du bâtiment et à la mise en place d'un lieu ressource habitat au cœur des résidences avec la tenue de permanences, d'une outillthèque et d'ateliers de bricolage.

Le choix des ménages qui bénéficient d'un chantier d'auto réhabilitation accompagnée s'effectue collégialement entre les travailleurs sociaux de secteur (CCAS, bailleurs,...). Le dispositif est ouvert aux locataires de l'OPAC DU RHÔNE dans les quartiers en politique de la ville d'Oullins, Pierre Bénite et des Pentès de la Croix Rousse à Lyon.

Les Compagnons Bâtisseurs Rhône-Alpes bénéficient du soutien de la Région Rhône-Alpes et de la Fondation Abbé Pierre pour mettre en œuvre ce développement associatif régional.

● Résultat

Le bilan 2013 mentionne des changements observés chez les locataires :

- une capacité d'agir au-delà des travaux entrepris (avec des reprises de travail ou de recherche d'emploi, une prise en compte de ses propres aptitudes, une poursuite des travaux entrepris)
- une amélioration des conditions de vie et de santé avec un ressenti « de mieux-être »
- une sortie de l'isolement (par la participation de la famille ou des amis, des rencontres aux ateliers de bricolage, de l'entraide entre voisins)

● Suite

Devant la réussite des expériences d'Oullins, Pierre Bénite et Lyon 1^{er}, un déploiement en 2014 a été amorcé sur les 3^e et 7^e arrondissements de Lyon. Il est envisagé de conventionner plus largement avec les Compagnons Bâtisseurs pour un partenariat sur les secteurs prioritaires de la politique de la ville dès 2015, puis d'envisager un transfert de compétence vers d'autres structures de l'économie sociale et solidaire.

Contact dans l'organisme

Rémi Bullion,
Conseiller territorial vie sociale et tranquillité,
rbullion@opacdurhone.fr

CO-PRODUCTION D'UN PROGRAMME DE RÉHABILITATION LOURDE AVEC L'ASSOCIATION DE LOCATAIRES

SACVL - RHÔNE

La barre Chapas située dans le secteur de Balmont à la Duchère a connu une première phase de réhabilitation lourde qui s'est achevée en 2012, dans le cadre d'une réhabilitation en site libre. En 2013, la SACVL a décidé de poursuivre le projet de réhabilitation pour les 6 allées et 182 logements existants, en site occupé cette fois-ci avec un programme ambitieux : épaississement de la façade de 2,5m, ajout de 6 ascenseurs extérieurs, création de 8 logements en rez-de-chaussée, écrêtage de 2 logements au dernier étage.

Au regard des enjeux, de la durée du chantier envisagée (30 mois), il est apparu naturel d'associer très étroitement l'association de locataires, Trait d'Union Duchère, aussi bien à la phase conception qu'au suivi de chantier.

Cette co-production prend la forme de réunions de travail mensuelles avec le bureau de l'association afin d'échanger sur les plans de l'architecte mais également sur les questions de relogement, d'organisation de chantier... Ces réunions ont pour but de récolter le vécu des locataires, de lever leurs appréhensions. Les apports de l'association de locataires sont parfois déterminants dans les choix faits par la SACVL dans cette opération de grande ampleur.

Les réunions publiques concernant le projet sont maintenant organisées avec l'association de locataires en donnant la parole au Président de l'association au même titre qu'au maître d'ouvrage.

● Résultat et suite

Les travaux doivent démarrer à l'automne 2014 mais ce partenariat a permis d'avancer dans un climat de confiance et de transparence.

Les questions de l'association sont rapportées sur une fiche-navette transmise par la suite aux différents services concernés (développement, patrimoine, gestion locative, proximité...) avec des réponses apportées très rapidement et, a minima, dans le cadre des réunions mensuelles.

Le début du chantier marquera une nouvelle phase avec une permanence hebdomadaire de la Chef de projets visant à recueillir les doléances des locataires.

Contacts dans l'organisme

- Perrine Michaud,
Responsable du service maîtrise d'ouvrage
et développement
p.michaud@sacvl.fr
- Alice Martin,
Chef de projets au service maîtrise
d'ouvrage et développement
a.martin@sacvl.fr

→ Habitants,
salariés,
partenaires :
tous acteurs,
tous décideurs

INNOVATION PARTICIPATIVE

OPAC 38 - ISÈRE

L'enjeu de la démarche d'innovation participative est à la fois de valoriser des pratiques innovantes existantes dans l'entreprise, de favoriser l'émergence de nouvelles expérimentations en s'appuyant sur la créativité des collaborateurs dispersés sur un territoire vaste et de diffuser, voire généraliser, celles qui produisent un bénéfice réel et durable pour les habitants, les salariés et les parties intéressées (élus, financeurs, fournisseurs).

Elle suppose de structurer sans formalisme ni contrainte, un processus de collecte d'initiatives, de sélection de celles qui méritent d'être valorisées, diffusées, voire généralisées.

Elle s'appuie sur la mise en place de mécanismes de reconnaissance et de valorisation à la fois au niveau des ressources humaines et de la communication interne et externe.

Le processus d'élaboration du processus a lui-même été participatif, 17 salariés volontaires ayant conçu la démarche : des modalités de collecte des idées, d'expérimentation, de valorisation et de capitalisation.

Le caractère innovant, au-delà de la conception de la démarche, tient aussi au fait que les canaux de collecte sont multiples : instances existantes, boîtes à idées, groupes de créativité. L'innovation participative devenant un nouveau mode de management, elle s'appuie sur la capacité des managers à créer un environnement propice aux collaborateurs pour développer leur créativité, leur sens de l'initiative, elle peut être un vecteur supplémentaire de décroisement.

Contacts dans l'organisme

- **Isabelle Rueff,**
Directrice Générale,
Isabelle.rueff@opac38.fr
- **Carole Pruvost,**
Directrice d'Agence,
Carole.pruvost@opac38.fr

TROPHÉES DE L'INNOVATION ET DE LA CRÉATIVITÉ

SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT - ISÈRE

Dans un contexte toujours plus contraint au niveau réglementaire et économique, la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT entend miser plus que jamais sur la créativité et l'innovation pour imaginer les produits et les services de demain. Elles constituent des éléments de différenciation par rapport aux autres opérateurs du secteur, mais aussi un puissant levier de motivation des équipes. Voilà pourquoi, l'innovation figure en bonne place parmi les 6 axes stratégiques du projet d'entreprise de la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT.

Afin de stimuler et d'encourager la créativité et l'innovation auprès du personnel, la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT organise tous les 2 ans des "Trophées". 42 idées étaient en compétition en 2013 pour la seconde édition des "Trophées". Près d'un salarié sur cinq y a participé.

Les lauréats 2013 : Le 1^{er} prix a été décerné à une gardienne de la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT pour son idée de conclure un accord avec le réseau d'entreprise Le Relais à l'échelle du patrimoine de la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT. L'installation de container Relais dans le patrimoine de la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT participera directement à la collecte (réel service aux locataires), au tri et à la valorisation des vêtements. Chaque centime généré par cette activité est réinvesti à des fins de lutte contre l'exclusion. Le Relais crée des emplois durables pour des personnes en difficulté. 10 containers permettent de créer 1 emploi. Une collaboratrice de la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT a reçu le 2^e prix pour sa proposition de valoriser, sur le site Intranet de la société, le travail des équipes en matière de livraison de patrimoine neuf. C'est un binôme qui a remporté le 3^e prix en suggérant de créer une application mobile de services – basée notamment sur la géolocalisation – aux locataires de la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT.

● Résultat

Toutes les idées retenues (et pas uniquement les idées primées) font l'objet d'un suivi au sein d'un Comité ad hoc : "Le comité Innovation". Le personnel est tenu informé de la mise en œuvre des idées au travers de la communication managériale et des supports traditionnels (Intranet, journal interne...).

Contact dans l'organisme

Philippe Fracchiolla,
Directeur Clientèle et Communication,
p.fracchiolla@sdh.fr

IMPLIQUER LES MANAGERS

OPAC 38 – ISÈRE

Un dispositif d'accompagnement des managers vise à reconnaître le management comme une expertise à part entière. Il s'appuie sur 3 ressorts : la formation (acquisition de savoirs), l'échange de pratiques (échanges de savoirs) et la capitalisation (partage de savoirs).

L'organisation du dispositif est la suivante :

- Mise en place d'un cursus de formation obligatoire à Grenoble École de Management pour tous les managers, l'objectif étant d'acquérir des connaissances globales : management, stratégie, entreprise 2.0, RSE, agilité, droit du travail ...
- Mise en place d'un cursus de formation à la carte pour les managers volontaires, l'objectif étant d'acquérir un savoir-faire opérationnel, individuel : gérer des situations complexes, savoir négocier, mener un entretien d'évaluation
- Mise en place d'une communauté de pratiques des managers (COP) pour les volontaires, afin de se co-développer, et de favoriser l'entraide entre des managers.
- Mise en place d'un espace documentaire dédié aux managers : boîte à outils, fiches pratiques, comptes rendus, supports de formation, forum d'échanges

● Résultat

Les effets pour l'entreprise sont : la consolidation de la cohésion, la construction des référentiels communs, un langage commun, une meilleure reconnaissance du rôle du manager dans l'entreprise, le développement de la capacité d'initiative des managers et l'accroissement de la motivation et du bien être. Les managers réunis en COP ont produit une guide de bonnes pratiques managériales.

● Suite

Ce dispositif va être complété en 2014 par la mise en place d'une assistance à la carte mobilisable de façon réactive pour coacher une équipe ou un manager dans un contexte difficile.

Contacts dans l'organisme

- **Audrey Schembri,**
Directrice de l'Innovation, de la Stratégie et de la communication,
audrey.schembri@opac38.fr
- **Aurore Touchard,**
Directrice de l'Agence de Bourgoin Jallieu,
aurore.touchard@opac38.fr

NOUVELLE GOUVERNANCE PARTAGÉE

OPAC 38 - ISÈRE

Dans le cadre de son Agenda 21, l'OPAC 38 a engagé une démarche de Nouvelle Gouvernance Partagée. L'enjeu : Redéfinir les modalités de participation des habitants aux processus de décisions. Les bénéfices attendus sont de partager le processus de décision, asseoir la légitimité des décisions prises et s'assurer de la prise en compte de la parole de tous.

La co production des décisions entre les habitants ou leurs représentants et les salariés de l'OPAC 38 structure à présent les relations entre les deux parties prenantes. L'ensemble des habitants du patrimoine de l'OPAC 38, quel que soit leur statut d'occupation, les partenaires, les collectivités, les fournisseurs et les salariés sont associés à cette démarche.

La concertation et le partage sont devenus des modes habituels de production de la décision dans différentes instances, stratégiques ou opérationnelles.

Les modalités de participation des différents acteurs et de gouvernance partagée sont innovantes dans la mesure où :

- elles concernent tous les territoires de l'entreprise et ne sont pas limitées dans le temps, elles couvrent une variété de thématiques
- elles ont été définies dans un processus lui-même très participatif et associant les parties prenantes
- elles s'inscrivent tant dans une dynamique locale que centrale, c'est-à-dire tant au niveau des choix à opérer pour une résidence, que pour l'élaboration de la stratégie de l'entreprise et ont favorisé la prise en compte des spécificités territoriales.

● Résultat

La mise en place de cette dynamique favorise les espaces de dialogue et de partenariat localement entre les agences territorialisées et les habitants, accroît la confiance des habitants envers l'entreprise, répond à l'engagement responsable de l'entreprise.

Elle a fait l'objet d'une couverture médiatique importante et a reçu un écho au sein du mouvement de l'habitat social à travers des témoignages lors de journées professionnelles ou des Congrès HLM de Bordeaux en 2011 et Lille en 2013.

Contacts dans l'organisme

- **Solesne Maquin,**
Directrice de l'Action Sociale et des Partenariats,
Solesne.maquin@opac38.fr
- **Aurore Touchard,**
Directrice de l'Agence de Bourgoin Jallieu
aurore.touchard@opac38.fr



ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER

Soyons à l'écoute du besoin de chacun

Jeunes et solidaires

Un toit pour chacun

Vieillir dans la cité

Le pilotage de cette maison est assuré par Denis Compingt, Directeur vie sociale, GrandLyon Habitat, Nadyah Abdel Salam, ARRA HLM et Isabelle Labbé-Laurent, ARRA HLM.

→ Jeunes et solidaires

KAPS, KOLOC' À PROJETS SOLIDAIRES EST MÉTROPOLE HABITAT / ALLIADE HABITAT - RHÔNE

Le projet KAPS vient de l'Université de Louvain-la-Neuve en Belgique où le principe est né dans les années 70. EST MÉTROPOLE HABITAT et ALLIADE HABITAT développent un partenariat avec l'Association de la Fondation Étudiante pour la Ville, qui le décline en France. Le modèle propose une solution à la problématique de logement des jeunes, tout en se saisissant de leur présence dans les quartiers prioritaires de la Politique de la Ville comme une force de mobilisation citoyenne. Le principe réside dans l'engagement solidaire des étudiants dans un projet de quartier auprès des habitants, 5 heures par semaine sur toute l'année en contrepartie d'un loyer bas. Cela contribue à construire une mixité sociale quotidienne et durable, profitable à tous. L'AFEV se charge du recrutement des étudiants et du suivi de leurs projets de territoire, de leur côté les bailleurs développent une offre de logement en colocation et assurent la gestion locative. Ils ciblent les quartiers prioritaires sur leur patrimoine et restent référents également pour les projets solidaires. À Villeurbanne, EST MÉTROPOLE HABITAT a été pionnier avec le premier KAPS implanté en 2012 dans le quartier des Burs. À Oullins, ALLIADE HABITAT réalise une opération de 13 logements permettant d'accueillir 61 jeunes. Le projet innove aussi par l'engagement des partenaires dans la durée. Les deux bailleurs se sont engagés à développer une offre de 100 places chacun en colocation d'ici 2017 et ils prévoient une mutualisation des ressources et des méthodes pour le suivi du projet.

● Résultat

14 places en KAPS sont proposées à Villeurbanne par EST MÉTROPOLE HABITAT, complétées à la rentrée 2014, de 61 nouvelles places proposées par ALLIADE HABITAT à Oullins, ainsi que 19 places à Villeurbanne et Vaulx-en-Velin par EST MÉTROPOLE HABITAT. Sur les territoires, les kapseurs sont progressivement identifiés comme potentiels relais de projets par les associations, chargés de développement et habitants, mais avec la rotation des colocataires étudiants, la portée de leur présence et la pérennité de leur engagement reste à confirmer dans le temps.

Contacts dans l'organisme

- **Axelle Enderle,**
Responsable Innovation Sociale,
a.enderle@est-metropole-habitat.fr
- **Florence Beyly,**
Chargée de mission Stratégie du Patrimoine,
fbeyly@amallia.fr

DÉVELOPPER UNE DYNAMIQUE ET DES LIENS INTERGÉNÉRATIONNELS

ACTIS - ISÈRE

ACTIS, Office Public de l'Habitat de la région grenobloise, et l'Association Domicile Inter Générations Isérois (DIGI), expérimentent depuis septembre 2011 un dispositif innovant d'entraide et de solidarité entre générations dans trois résidences HLM sur Grenoble. Ce projet a été retenu dans le cadre d'un appel à projet de la Région Rhône Alpes.

L'association DIGI, créée en 2005, a pour objectifs prioritaires: la lutte contre le sentiment de solitude des personnes âgées isolées, l'aide aux étudiants à trouver un logement au moindre coût et le développement de l'entraide entre ces deux générations.

Le projet mené par ACTIS et DIGI répond à un double constat:

- Des locataires du parc social vieillissants et souvent isolés
- Des jeunes confrontés à des difficultés grandissantes d'accès au logement

Le dispositif propose à des étudiants (ou jeunes actifs) d'assurer une présence et un accompagnement des personnes âgées de l'immeuble qui le souhaitent: échanges autour d'un goûter, formation à internet, petites courses, vigilance... Ils peuvent également jouer un rôle de relais avec les personnels des services sociaux en faisant remonter d'éventuelles difficultés.

En contrepartie, les jeunes bénéficient d'un loyer minoré leur permettant de se loger à moindre coût.

● Résultat

La première résidence mise en place connaît un taux de participation très important avec 71 % des personnes âgées investies dans le dispositif. 44 % des personnes âgées de la 2^e résidence entretiennent des relations avec les étudiantes présentes, tandis que le taux de personnes impliquées dans l'action varie de 14 à 60 % dans la 3^e résidence.

La création de liens sociaux et l'organisation de moments conviviaux entre les jeunes et les personnes âgées sont de réels points positifs. La dynamique intergénérationnelle entraînée par ce projet permet ainsi que de plus en plus de personnes âgées s'investissent, que des liens forts se créent entre les jeunes et les personnes âgées, mais également entre les personnes âgées, contribuant notablement à l'amélioration des relations de voisinage.

● Suite

Ce travail partenarial avec DIGI a vocation à se poursuivre au sein du parc d'ACTIS.

Contact dans l'organisme

Anaëlle Dupoirier, Agent de développement local,
anaelle.dupoirier@actis.fr

SOLIDARITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE

EST MÉTROPOLE HABITAT - RHÔNE

L'association LeParisolidaire Lyon propose une solution à la problématique du maintien à domicile des personnes âgées, tout en répondant à la pénurie du logement étudiant. Elle met en place des colocations constituées d'une personne âgée et d'un jeune et assure la médiation pour son bon déroulement. Depuis 2011, EST MÉTROPOLE HABITAT collabore avec l'association et propose à ses locataires âgés en sous-occupation 2 formules: chambre contre présence régulière, ou chambre contre participation aux charges, avec une présence moindre. Compte tenu des freins observés, notamment la volonté des personnes âgées de conserver leur intimité, une autre formule a également été développée: le bailleur identifie les résidences avec une forte proportion de personnes âgées et y propose des logements à des étudiants qui ont candidaté auprès de l'association LeParisolidaire Lyon. Les jeunes s'engagent à nouer des liens de voisinage avec les personnes âgées, à leur proposer des petits services (monter les courses, descendre le courrier etc.) et à organiser des moments conviviaux en pied d'immeuble, chez eux ou chez les résidents. Le projet est suivi par le Pôle Innovation Sociale de EST MÉTROPOLE HABITAT. Des actions de communication sont mises en place pour informer les locataires de l'existence du dispositif. Des responsables d'immeubles ou des gestionnaires locatifs et sociaux peuvent aussi intervenir pour identifier les personnes âgées vivant seules, ayant une chambre disponible et/ou des difficultés de paiement. L'association est responsable du recrutement des étudiants, de la mise en place des colocations et de leur suivi. Dans le cadre de la convention signée, EST MÉTROPOLE HABITAT contribue à ces actions à hauteur de 300 €/an par colocataire.

● Résultat

Malgré les efforts des équipes du bailleur, seules 3 colocations intergénérationnelles ont été mises en place. Sur le nouveau dispositif, 3 étudiants sont fortement engagés dans la rupture de l'isolement.

● Suite

Pour que l'ensemble des locataires de plus de 65 ans soient plus informés, un travail de porte à porte et de réunions en pied d'immeuble va être engagé avec des jeunes en service civique à partir de la rentrée 2014.

Contact dans l'organisme

Axelle Enderle,
Responsable Innovation Sociale,
a.enderle@est-metropole-habitat.fr

RÉSIDENCE POUR JEUNES ACTIFS « RÉSID'ACTIFS+ » - FONTAINE OPAC 38 - ISÈRE

La Résidence pour jeunes actifs propose une réponse à la diversité des besoins en logements des jeunes embauchés, des personnels en formation, en apprentissage, en décohabitation ou en situation de mobilité géographique.

Situé au cœur de la ville de Fontaine, la résidence sociale propose 111 logements à la location en meublé- 93 PLAI et 18 PLS en colocation- avec services, pour une durée maximum de 3 ans et à des loyers compétitifs.

À travers le projet social, les partenaires s'adressent prioritairement à des jeunes en situation professionnelle, et envisagent les orientations d'attribution suivantes :

- Utilisation de la dérogation permettant 25 % d'attributions à des résidents dont les ressources sont comprises entre les plafonds PLAI et les plafonds PLUS,
- Mobiliser la colocation dans les PLS,
- Un dispositif de suivi de ces orientations sera mis en place.

Les attributions seront réalisées en lien avec les organismes collecteurs du 1 % logement (CILGERE, AMALIA...)

Une gouvernance spécifique de l'établissement est mise en œuvre et associe :

- Les résidents et les accompagnement via les instances mises en place par le gestionnaire,
- Les attributaires, pour améliorer la collecte de la demande,
- La commune de Fontaine par le biais de son CCAS.

Un partenariat fort, associant financeurs, réservataires et gestionnaires : l'État, la Région, le Conseil Général de l'Isère, la Metro, la Ville de Fontaine, les collecteurs Amalia et Cilgere, la Mutualité Française et l'OPAC 38.

La structure du bâtiment sera réalisée par un système de poteaux dalles offrant une possibilité d'évolution de l'organisation intérieure du bâtiment.

● Résultat et suite

Les travaux ont été engagés au premier semestre 2014 et les premiers objectifs visés pourront être vérifiés lors de la mise en service prévue 2^e semestre 2015.

Contact dans l'organisme

Sébastien Lota,
Directeur de la Promotion Construction,
sebastien.lota@opac38.fr

MAISON DES COMPAGNONS VILLEFONTAINE

RÉSIDENCES SOCIALES DE FRANCE / IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES - ISÈRE

La Maison des Compagnons de Villefontaine s'inscrit dans le cadre de la mise en œuvre en Rhône-Alpes du plan national de développement de l'Association Ouvrière des Compagnons du Devoir du Tour de France (AOCTDF) « La Grande École des Hommes de Métiers en Compagnonnage ».

L'AOCTDF propose aux jeunes en apprentissage un système de formation fondé sur l'alternance et la mobilité auxquelles sont associés l'hébergement dans des maisons à taille humaine et l'animation d'un réseau d'entreprises au service des jeunes.

Grâce à la mutualisation nationale de ses moyens, l'association propose des formations gratuites et offre aux résidents une formule hébergement/services pour un prix unique, quel que soit le lieu : 328 €/mois sur 11 mois (val. 2013) dont 110 € de redevance locative.

Partenaire de l'AOCTDF sur le volet hébergement de plusieurs projets, Résidences Sociales de France (RSF) / IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES développent et portent le projet de Villefontaine en qualité d'investisseurs et propriétaires. Cela contribue ainsi à la conception de solutions d'habitat innovantes en phase avec les évolutions récentes des parcours de formation et la mobilité accrue des jeunes.

La Maison des Compagnons de Villefontaine propose 96 logements pour 151 places à proximité des entreprises accueillant les jeunes en apprentissage, sous la forme d'une résidence sociale adaptée aux spécificités du projet d'ensemble : le recours à la colocation ou les choix de conception des espaces de vie communs permettent de renforcer l'accompagnement des plus jeunes.

● Les partenaires

Face aux fortes contraintes programme/coûts/délais, le projet initié au printemps 2013 a bénéficié d'une mobilisation exceptionnelle des partenaires : État (dont PIA), Région, CAPI, Ville, CDC, Action Logement et RSF.

● Suite

En phase de consultation conception-réalisation, l'équipe lauréate sera désignée à l'été 2014, avec l'objectif de livrer pour la rentrée 2016.

Sur le volet technique, des solutions constructives innovantes sont attendues de la part des équipes consultées pour répondre à l'enjeu de maîtrise des coûts et des délais de production du logement.

RSF travaille actuellement sur deux autres Maisons des Compagnons avec l'AOCTDF.

Contact dans l'organisme

- **Emmanuelle Dubrana, Chargée de Développement RSF,**
emmanuelle.dubrana@groupe3f.fr
- **Emmanuelle Piguet, Immobilière Rhône-Alpes**
emmanuelle.piguet@groupe3f.fr

RÉSIDENCE ÉTUDIANTS ET JEUNES ACTIFS À LA DUCHÈRE RÉSIDENCES SOCIALES DE FRANCE / IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES - RHÔNE

Les frontières entre le statut d'étudiant et celui d'actif tendent à disparaître. Les parcours des jeunes sont de moins en moins linéaires. Les durées et rythmes de formation, contrats, stages, de plus en plus hétérogènes. La mobilité est encouragée. Pour prendre en compte ces évolutions, l'offre en logement doit être adaptée.

Résidences Sociales de France / IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES développe un projet d'hébergement innovant en direction des jeunes sur le quartier de la Duchère à Lyon. Site emblématique du renouvellement urbain, aux portes du campus et du bassin d'emploi de l'Ouest lyonnais, ce quartier participe nécessairement à cette dynamique d'innovation dans l'habitat des jeunes.

Résidences Sociales de France (RSF) / IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES, en lien avec l'État, les collectivités, le CROUS et l'association HSE développent un programme innovant par la mixité des solutions d'hébergement qu'ils proposent : studio et appartements en colocation à 4 pour étudiants boursiers, T1 et T1' pour jeunes actifs, des espaces de vie mutualisés, une salle d'animation gérée par l'AFEV au rez-de-chaussée du programme.

Pour mener à bien ce projet, RSF / IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES ont travaillé très en amont avec les futurs gestionnaires du programme, prenant en compte spécifiquement les conditions de gestion dans le cadre de la mutualisation de certains espaces et équipements.

Par ailleurs, pour répondre à la complexité technique du projet, l'opération est mise en œuvre dans le cadre d'une conception-réalisation.

● Résultat et suite

La consultation de maîtrise d'œuvres / entreprises a été lancée au 1^{er} trimestre 2014 pour une désignation de l'équipe lauréate en novembre 2014, l'objectif étant de livrer le programme pour la rentrée universitaire 2017.

Contacts dans l'organisme

- Emmanuelle Dubrana,
Chargée de Développement RSF,
emmanuelle.dubrana@groupe3f.fr
- Emmanuelle Piguet,
Immobilier Rhône-Alpes
emmanuelle.piguet@groupe3f.fr

RÉSIDENCE ÉTUDIANTE OPH DE FIRMINY - LOIRE

Proposer à un nouveau public (étudiant), une solution de logement et des services adaptés en favorisant mixité (résidents sociaux, résidents seniors) dans un grand collectif.

Rappel du contexte : un immeuble avec un historique difficile. Victime d'émeutes en 2009 et classé dans un quartier ZPPAUP, le grand H constitue une unité d'habitation importante pour l'Office. Suite aux émeutes de 2009, l'immeuble s'est progressivement vidé et a laissé une mauvaise image.

Après un workflow en 2010, nous avons étudié des solutions de changement d'usage (résidence étudiante). Malgré des pistes intéressantes, beaucoup de nos partenaires se sont retirés. Nous avons malgré tout entamé des démarches nous permettant de relever l'image et la situation locative, notamment grâce à la mixité sur ce site : logements sociaux, copropriétaires et résidence seniors. L'idée a donc été de créer une résidence étudiante offrant des services complets aux étudiants (logement meublé en colocation, repas dans la résidence seniors, laverie...). Par la suite, l'Université Jean Monnet a relayé auprès de l'OPH un besoin de logement destiné à des étudiants étrangers. Nous avons ainsi proposé un projet de 36 lits, rendu attractif par la présence du patrimoine de Le Corbusier (église, stade), des commerces, des transports, des équipements sportifs...

Ces logements, sont proposés à la colocation avec la mise en place des baux adaptés (meublés), dans le cadre de la loi MOLLE, pour une durée de 12 mois renouvelables et associés à un niveau de loyer limité.

La localisation de ce projet au cœur du patrimoine architectural de Firminy-vert contribue à l'émergence d'une nouvelle dynamique, à la fois intergénérationnelle, le foyer de personnes âgées se situe dans la même allée, et sociale.

● Résultat

Avec des travaux initiés en mai 2012, les 16 logements ont été mis en location dès la rentrée scolaire de 2012, 14 accueillant chacun 3 étudiants en colocation. Les 2 restants pouvant recevoir des professeurs ou familles étudiantes. Ce dispositif, qui nécessite la mise en œuvre d'un mode de gestion adaptée par l'OPH, est désormais ouvert aux étudiants de différentes unités d'enseignements : IREIS, Lycée Albert Camus, tandis que des partenariats ont été développés avec le Consortium Erasmus Mundus Maclands.

Contact dans l'organisme

François Perrier,
Directeur Général,
fperrier@ophlmfirminy.fr

→ Un toit pour chacun

HÉBERGEMENT / LOGEMENT, UNE DÉMARCHE RÉGIONALE POUR RENFORCER LES COOPÉRATIONS

ARRA HLM – RHÔNE-ALPES

Convaincues de la nécessité de renforcer les passerelles entre hébergement et logement, l'ARRA HLM et la DRJSCS Rhône-Alpes ont souhaité mobiliser des acteurs de l'hébergement, du logement accompagné et du logement social, pour élaborer ensemble un guide permettant de mieux se connaître et d'identifier, à partir des partenariats opérationnels existant en Rhône-Alpes, les conditions nécessaires au développement des coopérations et partenariats. Un groupe restreint mais représentatif des partenaires du logement et de l'hébergement a été mobilisé pour élaborer un guide permettant de mieux se connaître et d'identifier les conditions nécessaires au développement des coopérations. L'ensemble des fédérations et têtes de réseau régionales représentées par la FNARS, l'UNAFD, la FAPIL, l'URPACT, l'URCLLAJ, l'URHAJ et l'ARRA HLM, se sont fédérées autour des recommandations formalisées dans le guide. A l'échelle de la région, une charte signée avec le Préfet affirme la volonté de tous ces acteurs de s'engager aux côtés des pouvoirs publics pour renforcer les articulations entre hébergement et logement sur les territoires et d'associer à cette démarche tous les partenaires concernés, au premier rang desquels les Conseils Généraux au titre de leurs compétences propres.

● Résultat et suite

La démarche a permis de capitaliser sur les pratiques positives existant en Rhône-Alpes pour développer des approches mieux coordonnées autour des ménages en situation de précarité, pour faciliter l'accès de l'hébergement au logement et sécuriser le maintien dans le logement. Des principes communs d'actions ont été mis en évidence avec, à travers la charte signée, des engagements sur la période 2014-2016 pour favoriser les coopérations entre acteurs sur les différents territoires.

● Les partenaires

Le pilotage et l'évaluation de cette charte partenariale sont assurés, sous l'égide du Préfet de région, par les services de l'État (DRJSCS et DREAL) au sein du Comité Régional de l'Habitat (CRH) et du futur Comité Régional de l'Habitat et de l'Hébergement (CRHH).

Contact dans l'organisme

Aicha Mouhaddab,
Directrice,
a.mouhaddab@arra-habitat.org

MAISON DE LA VEILLE SOCIALE

ABC HLM - RHÔNE

La Maison de la Veille Sociale, SIAO du Rhône, est née à l'initiative de la FNARS, pour expérimenter une plateforme de coordination associative permettant de faciliter les parcours résidentiels jusqu'à l'accès au logement. En 2010, elle est devenue un Groupement d'Intérêt Public, présidé par le Préfet et réunissant le Département, EPCI et communes, opérateurs de l'hébergement et logement accompagné, la FNARS et ABC HLM. En effet, l'accompagnement des ménages vers le logement concerne directement les bailleurs sociaux et c'est à ce titre qu'ils ont souhaité s'impliquer activement dans sa gouvernance. Le partenariat vise à garantir aux ménages un accès sécurisé au parc social et à fluidifier le dispositif d'hébergement. 2 chargés de mission assurent l'intermédiation entre les structures qui accompagnent les ménages, et les référents des bailleurs sociaux et réservataires qui proposent des logements. Un diagnostic permet de s'assurer que le ménage est « prêt à accéder » et de préciser son besoin de logement sur la base de critères objectifs et partagés. Le ménage est accompagné dans sa recherche et dans son entrée dans le logement. Des mesures d'accompagnement spécifiques sont mises en place si nécessaire. Une analyse partagée des situations bloquées ou des difficultés post relogement permet de rechercher des solutions pour les ménages et de renforcer la sécurisation des parcours. Le suivi se fait dans le cadre des instances de la Maison de la Veille Sociale. Il est également intégré à l'accord collectif intercommunal et départemental d'attribution.

● Résultat

Environ 500 ménages sont relogés dans ce cadre tous les ans par les organismes HLM du Rhône, qui contribuent chacun au prorata de leur patrimoine. Indispensable pour fluidifier le dispositif d'hébergement saturé, ce partenariat dans la durée permet d'accueillir les ménages dans le parc social avec un accompagnement adapté à leur situation. Il favorise les coopérations entre acteurs au niveau institutionnel et au quotidien sur le terrain.

Contact dans l'organisme

Nadyah Abdel Salam,
Chargé de mission mobilité,
n.abdelsalam@arra-habitat.org

Dispositif « Rue- Habitat »

GIE Est Habitat (EST MÉTROPOLE HABITAT et RHÔNE SAÔNE HABITAT) – Rhône

Ce dispositif est mis en œuvre au sein du GIE Est Habitat, qui réunit 2 bailleurs sociaux (Est Métropole Habitat et Rhône-Saône Habitat) et 2 opérateurs spécialistes de l'hébergement d'urgence et du logement accompagné (Alynea et Aralis). Il vise à développer des lieux de vie « sur-mesure » à destination de grands exclus ayant un long parcours d'errance, avec des formes d'habitat alternatives, entre l'établissement et le logement. Porté par Alynea, le projet s'inscrit dans le partenariat local et est axé sur des problématiques non couvertes par les réponses existantes. L'approche médico-psycho-sociale vise à prendre en compte l'ensemble des difficultés des personnes, en évitant le recours à des postures trop « éducatives » et en favorisant l'entraide et la capacité à agir des personnes concernées. Le dispositif repose sur des principes directeurs, au caractère innovant : Synergies dans le cadre du GIE, depuis l'amont pour les opportunités immobilières jusqu'à l'aval pour les éventuels relogements ; Approche pluridisciplinaire avec une équipe mobile réunissant travailleurs sociaux, infirmier et psychiatre ; Mobilisation et optimisation d'habitat à durée de vie limitée du parc social (voué à démolition) ; Habitat adapté sous forme de petites unités et faible institutionnalisation ; Logiques de passage entre la rue et un habitat, avec allers-retours possibles ; Démarches tournées sur le « prendre soin », l'entraide et les capacités à agir pour un public en souffrance psychique et à la rue depuis plusieurs années, pour lequel les réponses en place apparaissent inadaptées.

● Résultat

L'expérimentation est lauréate de l'appel à projets national 2013 de la Dihal « Innovation sociale dans le champ de l'hébergement et de l'accès au logement ». 3 lieux de vie ont d'ores et déjà été ouverts dans le cadre de colocations pour grands exclus isolés. Parallèlement, le développement de formules d'habitat modulaire est en projet pour organiser la sortie d'un dispositif de prise en charge médico-sociale pour des publics au profil similaire (sortie de Lits Halte Soins Santé – LHSS). Une évaluation est engagée.

Contact dans l'organisme

Étienne Fabris,
Responsable mobilité résidentielle,
e.fabris@gie-est-habitat.fr

MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE D'ACTION SANTÉ MENTALE ET LOGEMENT

MÉTROPOLE HABITAT
SAINT-ÉTIENNE - LOIRE

Face aux difficultés rencontrées par ses équipes en lien avec des personnes en souffrance psychique, MÉTROPOLE HABITAT SAINT-ÉTIENNE, accompagné du LIFT- association œuvrant sur le champ de l'insertion socioprofessionnelle de personnes présentant des fragilités psychiques ou psychologiques- a souhaité renforcer les connaissances et compétences de ses agents.

Il s'agit de leur donner les moyens de gérer au mieux les périodes de crise et de mobiliser les réponses adaptées au service du ménage en souffrance.

Cette démarche s'est traduite par :

- La formation des personnels en contact avec des ménages souffrant de problèmes psychiques. 30 personnes ont ainsi bénéficié d'un éclairage pragmatique sur différentes notions, de la promotion du bien être à la prise en charge des pathologies mentales. Ces journées, organisées sous la forme d'échanges, intégraient des apports théoriques, des mises en situation et des analyses de cas,
- Un soutien technique régulier au personnel de terrain sur des situations complexes sous la forme de rencontres et/ou de permanences téléphoniques, pour réfléchir à une approche stratégique spécifique,
- La constitution et le développement d'un réseau de partenaires : services médicaux du CHU, CMP, SOS médecins maisons relais et autres acteurs œuvrant sur le champ du social.

● Résultat

- Une meilleure compréhension de la maladie mentale permettant d'identifier les situations de troubles psychiques,
- La formalisation d'une procédure interne pour organiser une prise en charge adaptée des ménages vulnérables,
- L'élargissement de l'action à l'ensemble des bailleurs sociaux de la Loire, -168 professionnels formés et 12 bailleurs impliqués-, et la possibilité d'organiser des rencontres thématiques inter-bailleur ou territoriales,
- L'inscription de la démarche dans le cadre du Conseil Local de Santé Mentale de Saint-Étienne, dans lequel MÉTROPOLE HABITAT SAINT ÉTIENNE représentait les bailleurs stéphanois, qui a permis l'élaboration d'un répertoire des acteurs de la santé mentale, d'un guide incurie, et la mise en place d'une cellule de coordination des situations d'incurie.

Contact dans l'organisme

Isabelle Portafaix,
Responsable Pôle Action Sociale et Relogement,
Isabelle.portafaix@metropole-habitat.fr

SANTÉ PSYCHIQUE ET LOGEMENT ABC HLM - RHÔNE

80 % des personnes concernées par des troubles de santé mentale sont aujourd'hui soignées en dehors de l'hôpital et ne nécessitent pas de vivre en milieu spécialisé. Il importe donc de favoriser leur intégration ou leur maintien dans des logements « banalisés », tout en aidant les acteurs de terrain dans la prise en compte de ces situations sensibles pour la famille ou le voisinage.

Depuis 2002, les bailleurs sociaux du Rhône réunis au sein d'ABC Hlm, sont mobilisés pour une meilleure prise en charge des problématiques de santé mentale et logement, aux côtés de l'État, du Grand Lyon, des acteurs de la psychiatrie, de l'action médico-sociale, du logement et des représentants des usagers.

Aboutissement de cette démarche collaborative, une convention partenariale actée en 2013, l'adoption d'un plan d'actions pour l'accès et le maintien dans le logement des personnes en difficulté psychique – formalisant par là même un cadre de coopération inédit en France !

Au programme du partenariat, un vaste dispositif de formation pour une meilleure connaissance des publics, des acteurs et du cadre d'intervention concernés. L'objectif est de former 150 professionnels – collaborateurs HLM, professionnels de la santé psychique et du social, collectivités – sur trois ans horizon 2016. Ces formations actions visent l'essaimage d'instances partenariales de coordination à l'échelle des communes et arrondissements.

Autre déclinaison de ce partenariat, les conventions bilatérales entre bailleurs sociaux et hôpitaux psychiatriques qui permettent d'une part, aux personnes hospitalisées d'intégrer de manière pérenne le parc social et d'autre part, de faciliter l'accès au soin des personnes logées en souffrance psychique.

● Résultat

Les réalisations issues de cette démarche partenariale sont multiples : accompagnement d'une douzaine de territoires dans des formations-actions ayant donné suite à des instances territorialisées, coopérations bailleurs / hôpitaux formalisées par les trois principaux bailleurs de l'agglomération, création de résidences accueil, guide pratique, blog partenarial et grand public : www.spel-grandlyon.com

Contact dans l'organisme

Nadyah Abdel Salam,
Chargé de mission mobilité ABC Hlm,
n.abdelsalam@arra-habitat.org

MÉDIATION STRATÉGIQUE

OPAC 38 – ISÈRE

Au sein de l'OPAC 38, une action de formation pour la prévention des impayés a regroupé en sessions de deux jours tous les acteurs de proximité et de la gestion locative et partenariale concernés : Direction de l'administration des biens, de l'action sociale et des partenariats, Directions d'agence et Responsables de territoires, Chargés de clientèle, Assistants contentieux et Conseillers en économie sociale et familiale.

Le programme est axé sur la médiation stratégique et le jeu d'acteurs afin d'outiller le personnel amené à gérer les relations souvent délicates avec les locataires en difficultés pour régler leur loyer. La finalité est de permettre l'acquisition de repères théoriques et opérationnels communs sur chaque territoire, pour générer une plus grande efficacité des équipes, afin d'améliorer significativement, et dans la durée, la solvabilisation des résidents.

Grâce à une pédagogie participative les salariés ont pu :

- Se familiariser aux techniques de médiation et conciliation afin de les adapter aux situations interactives liées à la gestion des impayés : entretiens individuels, négociations, gestion de conflits...
- Prendre du recul, se ressourcer, élargir l'éventail de leurs ressources relationnelles et stratégiques, faire le point sur les dynamiques partenariales et leurs contraintes,
- S'approprier certaines méthodologies de résolution de problèmes pour les adapter aux organisations opérationnelles de l'OPAC 38.

L'animation de ces formations est confiée au cabinet Management et perspectives et 85 salariés ont été formés.

● Résultat

Le projet a favorisé l'intégration en agence de métiers liés à la gestion des impayés jusqu'alors basés au siège en permettant des échanges et un partage de pratiques et de représentations. Il a également permis d'aborder la question des impayés dans une logique de collaboration entre les métiers, alors que l'approche est souvent cloisonnée. Il a enfin modifié le regard que les salariés peuvent porter sur les résidents en difficulté, essentiel dans une relation d'aide efficace.

Contact dans l'organisme

Audrey Batteux,
Responsable développement RH,
Audrey.batteux@opac38.fr

ACCELAIR, UN NOUVEAU DÉPART

ABC HLM – RHÔNE

Porté par l'association Forum réfugiés-Cosi, le programme Accelair a débuté en 2002 dans le cadre d'un programme européen. Il vise à favoriser l'insertion socio-professionnelle des réfugiés par une réponse coordonnée en termes d'accès à l'emploi, à la formation et au logement. Un accompagnement renforcé et personnalisé leur permet de s'inscrire dans un véritable projet d'intégration. Les bailleurs sociaux du Rhône sont partenaires du programme depuis ses débuts et proposent une offre de logements adaptée aux besoins et ressources des réfugiés accompagnés. Ils accueillent tous les ans environ 200 ménages. Sur le volet logement, le suivi individualisé comprend un soutien dans les démarches administratives liées à la recherche et à l'entrée en logement, une aide à la gestion de budget, un accompagnement dans les relations avec les partenaires sociaux de secteur, des visites à domicile régulières, etc. Pour certaines familles, des mesures d'accompagnement social lié au logement sont mises en place, pour une durée de 6 à 18 mois. Des actions de sensibilisation sont aussi proposées aux professionnels désireux d'améliorer leur connaissance du public : géopolitique, inter culturalité, santé... Accelair est avant tout un projet partenarial. Coordonné par Forum réfugiés-Cosi, il associe à la fois des partenaires institutionnels (Fonds Social Européen, OFII, Conseil général, DRJSCS, DDCS, Conseil Régional, ABC HLM/ bailleurs sociaux) et des partenaires spécialisés dans la prise en charge des réfugiés (Entraide Pierre Valdo, Adoma, Aralis, Alfa 3A, Bleu Nuit, etc.).

● Résultat

Accelair a permis l'accès en logement autonome de près de 1 500 ménages réfugiés. La méthodologie d'accompagnement qui lie parcours vers l'emploi et vers le logement a largement fait ses preuves et essaime sur d'autres territoires et auprès d'autres publics (Roms migrants notamment). Depuis 2 ans, pour les réfugiés réinstallés, un nouveau projet est également expérimenté par Forum réfugiés-Cosi en lien avec les bailleurs sociaux, pour privilégier l'arrivée directe en logement et éviter l'hébergement collectif.

Contact dans l'organisme

Nadyah Abdel Salam,
Chargée de mission mobilité,
n.abdelsalam@arra-habitat.org

ANDATU, UN LOGEMENT POUR TOI

ABC HLM – RHÔNE

Le programme Andatu est une expérience pilote mise en place en 2012, suite à la décision du Préfet de la région Rhône-Alpes, de régulariser une vingtaine de familles roumaines membres de la communauté Rom provisoirement mises à l'abri. Forum Réfugiés-Cosi a été sollicité pour mettre en place une expérience pilote en faveur de l'intégration de ces ressortissants, en prévision de la fin du régime transitoire applicable aux ressortissants bulgares et roumains. Le programme a été conçu à partir de l'expérience acquise en matière d'intégration des réfugiés qui a permis de formuler un principe simple : l'accès simultané au logement, à la formation et à l'emploi. Des parcours différenciés sont mis en place en tenant compte de l'évolution des situations personnelles. Ils articulent ouverture des droits, scolarisation des enfants, formation linguistique, formation professionnelle, accès à l'emploi et entrée dans le logement. Au sein d'ABC Hlm, 6 bailleurs sociaux contribuent plus particulièrement au relogement des familles, avec l'appui des réservataires (Alliade Habitat, Dynacité, Est Métropole Habitat, GrandLyon Habitat, Immobilière Rhône Alpes, OPAC du Rhône). Sauf cas particulier, les ménages intègrent les logements en bail glissant, après une période d'hébergement temporaire. L'accès au logement n'est envisagé que si le glissement paraît possible dans les 18 mois. Sinon, d'autres solutions sont recherchées.

● Résultat

Une centaine de familles, environ 400 personnes, ont été accompagnées dans ce programme qui s'appuie sur un partenariat très large et un portage politique fort. À fin juin 2014, 80 % des familles ont été relogées ou sont positionnées sur des logements, avec des localisations diversifiées. S'agissant souvent de grands logements, la mobilisation de l'offre est complexe et l'acceptation des familles par l'environnement parfois sensible. Pour autant, les difficultés d'insertion sont marginales et ont pu rapidement être surmontées par le partenariat. Une dizaine de baux ont d'ores et déjà glissé.

● Suite

Une évaluation est à prévoir à l'issue du programme.

Contact dans l'organisme

Nadyah Abdel Salam,
Chargée de mission mobilité ABC Hlm,
n.abdelsalam@arra-habitat.org

OPÉRATION ADAPTÉE AUX GENS DU VOYAGE – LA BALME

SAIEM DE CHAMBÉRY - SAVOIE

Afin de répondre aux besoins de familles de gens du voyage présentes sur différents sites de la ville de Chambéry, un projet de « quartier » dédié à l'habitat adapté ciblant les gens du voyage a été initié sur le quartier de La Balme.

Accompagné par un Pasteur pour préciser les besoins et les possibilités de cohabitation entre familles, le projet comprend :

- La réalisation de 7 logements adaptés sur un terrain préempté par la ville : elle allie la réhabilitation d'une maison et la construction de 6 T3, avec un emplacement caravane sous auvent "pour accueillir la famille".
- Un espace partagé, des prestations simplifiées : une voirie commune fermée par un portail d'accès, des parcelles individuelles ouvertes, des charges communes réduites au minimum.
- Une définition des besoins en concertation continue, individuelle et en réunion, et articulée autour du Pasteur, portant sur le rapport dedans/dehors, l'aménagement des espaces extérieurs, le mode de chauffage...
- Le choix d'une solvabilisation maximale des ménages alliant un équilibre d'opération établi à partir de la taille de la famille et de l'APL-qui définissent le coût plafond de l'opération-, et un financement dérogatoire cumulant les aides liées au PLAI et au Terrain Familial Conseil Général sur les VRD.
- Une gestion privilégiant la médiation avec des interlocuteurs de droit commun : Chambéry Métropole est l'interlocuteur des familles et fait le relais avec la SAEIM à l'aide d'une fiche navette.
- Un accompagnement social assuré par l'association La Sasson et par les travailleurs sociaux du Conseil Général.

● Résultat

Une réponse satisfaisante compte tenu de :

- La bonne identification du groupe familial pour qui la cohabitation est possible,
- Du nombre limité de logements favorisant les bonnes relations entre familles et son intégration à une échelle plus large du quartier,
- La souplesse du dispositif qui facilite l'accès au logement autonome, tout en permettant les éventuels allers/retours entre la caravane et l'habitat en dur.

● Suite

Deux nouvelles opérations sont en projet sur le territoire de la Ville de Chambéry tandis que Chambéry Métropole a fait appel à CHAMBÉRY ALPES HABITAT pour les mener à bien.

Contact dans l'organisme

Josiane Girard,
Directrice de la Clientèle,
j.girard@cristal-services.fr

ACCUEILLONS LA DIFFÉRENCE

LES OPÉRATIONS GENS DU VOYAGE

GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

Le projet vise à créer une offre de logements sur l'agglomération lyonnaise qui réponde aux besoins des gens du voyage sédentarisés ou demandant à l'être. L'enjeu est de leur permettre une réelle intégration dans leur nouvel habitat et au-delà dans la cité, avec un reste à charge réduit. Plusieurs opérations ont été réalisées par GRANDLYON HABITAT, sur les territoires de Saint Genis Laval, Chassieu, Pierre Bénite et Saint Priest. Elles s'appuient sur une méthodologie innovante avec : une construction adaptée au besoin des familles, un accompagnement vers le logement de droit commun, une intégration de ces nouvelles zones d'habitation dans la ville et un partenariat renforcé avec d'autres structures associatives et institutionnelles. Dès la phase d'étude, une écoute et des échanges sont organisés pour prendre en compte les besoins des familles. Un accompagnement individuel et collectif est mis en place pour faciliter l'adaptation à un nouveau mode de vie pendant la phase de conception et de réalisation. Avant l'entrée dans les lieux, les familles sont aidées dans leurs démarches administratives et financières : dossier de demande de logement, aides au logement, démarches auprès des différents concessionnaires. Après leur emménagement, des visites régulières permettent de les sensibiliser à l'usage du logement et la maîtrise de l'énergie, avec par exemple la remise d'un manuel d'utilisation de leur logement. GRANDLYON HABITAT se charge également d'établir le lien social avec les voisins, le quartier ou la commune, par la création de comités de résidents, par exemple. Sur l'aire des Iris, il a été aussi nécessaire d'accompagner professionnellement certaines familles.

● Les partenaires

Toute cette dynamique se réalise en lien étroit avec les partenaires institutionnels : communes, Grand Lyon, État, Conseil Général (Maison du Rhône), les associations et entreprises : Artag, Apertise, Structures Emploi...

● Résultat

4 opérations sont déjà réalisées avec des retours très positifs sur l'intégration des familles au sein de leur nouveau mode de logement et au sein des villes d'accueil.

● Suite

De nouveaux projets sont à l'étude.

Contacts dans l'organisme

- Denis Compingt,
Directeur Vie Sociale,
d.compingt@grandlyonhabitat.fr
- Éric Perron,
Directeur du Développement Immobilier,
e.perron@grandlyonhabitat.fr

→ Vieillir dans la cité

COLOCATION SYMPHONIE SENIORS

OPAC DE LA SAVOIE - SAVOIE

Pour rompre l'isolement des séniors et préserver leur indépendance.

La résidence SYMPHONIE SENIORS à LA RAVOIRE (73) a été conçue pour répondre aux enjeux du vieillissement de la population : lutter contre l'isolement, maintenir une vie sociale dynamique, adapter le fonctionnement de l'habitat aux problèmes de mobilité, proposer des loyers attractifs, maîtriser les charges locatives.

- Convivialité et indépendance :

Le maintien d'une vie sociale faite de convivialité, d'entraide et de contacts, constitue un enjeu important du vieillissement de la population. L'OPAC DE LA SAVOIE propose une solution pour une colocation à 3 personnes. Chacune d'elle dispose d'une espace privatif correspondant à un véritable studio indépendant (avec kitchenette, salle d'eau et sanitaires) et d'un espace partagé autour d'une salle commune permettant notamment la prise de repas.

- Des logements adaptés :

Les logements de la résidence SYMPHONIE SENIORS comprennent des aménagements destinés à faciliter la vie des habitants et à apporter des solutions aux personnes à mobilité réduite : aménagement de la salle de bains (douche de plain-pied) et des WC (surélévation, barres de maintien), absence de seuils, hauteur des interrupteurs, largeur des portes...

- La proximité des services :

Commerces et services de proximité (dont maison médicale) trouveront place au rez-de-chaussée de la résidence SYMPHONIE. Une salle commune sera également mise à disposition des habitants afin de favoriser la vie collective et les échanges.

Le centre communal d'actions sociales proposera également des services à la carte aux résidents.

● Résultat

Le projet immobilier est en cours de construction.

Le concept n'étant pas connu, l'OPAC DE LA SAVOIE a engagé depuis mars 2014 une campagne de communication destinée à faire connaître ce type de dispositif.

● Suite

L'OPAC DE LA SAVOIE envisage cependant de reproduire ce modèle sur des projets séniors à LA MOTTE SERVOLEX (Pastorale) et à ST ALBAN EN LEYSSE (Doria).

Contact dans l'organisme

Philippe Vandecasteele,
Directeur Communication/Qualité
philippevandecasteele@opac73.fr

BÉGUINAGE – VEILLE BIENVEILLANTE

DRÔME AMÉNAGEMENT HABITAT - DRÔME

Il s'agit de réaliser des opérations favorisant le maintien à domicile des personnes âgées de plus 65 ans, tout en bénéficiant de services à la personnes facturés dans le cadre de la quittance de loyer.

Le locataire, titulaire de son contrat de location, accède ainsi à :

- Un logement adapté « Personnes âgées »,
- La perception de l'APL,
- L'aide à domicile, médecin traitant, infirmier de son choix
- Un « Service + » intégré dans son avis d'échéance qui lui permet de disposer de personnels ayant accès à un local en pied d'immeuble pour exercer (pédicures, podologues, coiffeurs...), et recevoir les personnes âgées,
- Des animations.

Les prestataires proposés pour mettre en œuvre cette Veille bienveillante et référencés à ce jour peuvent être, selon les territoires, l'ADMR, EOVI, le CCAS ou une association Loi 1901.

Le coût annoncé par mois, selon le niveau des prestations, se situe entre 50 et 150 €, intégré dans l'avis d'échéance suite à l'accord cadre départemental signé par DRÔME AMÉNAGEMENT HABITAT avec la CNL et la CLCV.

● Résultat

Les premiers projets sont en cours de réalisation.

● Suite

DRÔME AMÉNAGEMENT HABITAT se fixe comme objectif de réaliser entre 2 et 4 opérations de Veille bienveillante par an.

Contacts dans l'organisme

- **Alain Villard,**
Directeur Général,
alain.villard@dromeamenagementhabitat.fr
- **Gisèle Grasset,**
Assistante,
gisele.grasset@dromeamenagementhabitat.fr

HAISSOR – HABITAT INTERMÉDIAIRE

SERVICE SOLIDAIRE REGROUPE

DYNACITE - AIN

DYNACITE a répondu en 2013 à l'appel à projet expérimental « Haisor » lancé par le Conseil Général de l'Ain.

Il s'agit d'offrir une solution d'habitat collectif intergénérationnel ciblant les personnes âgées en perte d'autonomie. Objectifs :

- Rompre avec le sentiment d'isolement,
- Offrir un habitat adapté et équipé de domotique,
- Proposer un habitat et des services d'aide à la personne garantissant l'autonomie budgétaire des locataires,
- Offrir la mixité générationnelle.

Un partenariat fort réunit le Conseil Général de l'Ain, la commune concernée, l'association d'aide à la personne retenue et le bailleur :

- Le Conseil général de l'Ain apporte un financement aux projets.
- La commune porte le projet. Elle intervient au niveau du montage financier- cession gratuite du foncier-, et assure la prise en compte de la structure dans le projet de développement social de la commune, favorisant l'attention des services municipaux et la pérennité du dispositif.
- L'association est mobilisée très en amont et propose un projet socio-gérontologique associant animation, mission de veille, portage de repas, services, entretien des espaces communs, etc... La mutualisation de cette offre auprès de plusieurs locataires d'un même bâtiment permet une diminution des coûts.
- DYNACITE assure la maîtrise d'ouvrage de la construction du bâtiment, sa gestion, et garantit des loyers plafonnés. L'opération comprend des logements locatifs classiques et d'autres adaptés aux personnes âgées en rez-de-chaussée, intégrant les besoins associés à la perte d'autonomie (domotique spécifique). Enfin, une salle de vie collective et centrale favorise la création d'un lien social.

● Résultat

Suite à l'appel à projet, le Conseil Général de l'Ain a retenu trois projets de DYNACITE sur les communes suivantes :

- Chalamont (partenaire : ADAPA)
- Trévoux (partenaire : Val de Saône Dombes Services)
- Viriat (partenaire : ADAPA)

DYNACITE réalisera à chaque fois un bâtiment de 10 à 15 logements, dont 6 appartements adaptés. Le démarrage des travaux est prévu courant 2015 avec mise en service en 2016.

● Suite

DYNACITE envisage de proposer ce concept à d'autres communes.

Contacts dans l'organisme

Georges Puvillan, Responsable de projets d'Aménagement Urbain et Foncier, g.puvillan@dynacite.fr

RENFORCEMENT DE L'ACCESSIBILITÉ DU PARC EXISTANT

OPAC 38 - ISÈRE

Ce projet s'inscrit dans une réflexion globale de l'OPAC38 de renforcer l'attractivité de son parc en répondant aux besoins évolutifs d'une société en mutation.

Il s'agit ainsi d'établir une classification du patrimoine- 23000 logements- pour identifier les bâtiments les plus appropriés au développement d'une offre de logements adaptés aux personnes à mobilité réduite.

En 2011/2012, l'étude a porté sur 5 critères :

- l'accessibilité de l'immeuble,
- l'accessibilité des logements,
- la desserte en transport en commun du quartier,
- le niveau d'équipements (commerces et services) du quartier
- l'âge de la population des occupants de chaque bâtiment.

Elle a permis l'identification de :

- 22 groupes prioritaires à moyen terme, dont 7 pour lesquels les études ou les travaux sont en cours en 2014,
- 21 groupes à plus long terme.

De manière générale, et après un travail technico financier définissant à la fois les principes de mise en œuvre et les coûts estimatifs, il s'agit de valider les plans de financement qui intègrent systématiquement les exonérations de taxe foncière du patrimoine bâti (TFPB) et la revalorisation des loyers après concertation locataires.

● Résultat

Cette démarche s'inscrit dans les « Orientations stratégiques 2014/2016 » de l'OPAC38 qui privilégient notamment :

- Le traitement des espaces intermédiaires, espace de transition entre le logement et son bassin de vie,
- La capacité du bailleur à apporter une réponse adaptée aux événements de la vie (handicap, vieillissement, maladie...).

Ces deux préoccupations, parties intégrantes du Plan Stratégique Patrimoniale, sont désormais systématiquement intégrées au diagnostic et aux concertations préalables aux opérations de réhabilitation.

La principale difficulté reste le financement des actions nécessaires, entre fonds propres, exonération de TFPB et impact sur le loyer.

Contact dans l'organisme

Carole Marc,
Chargée d'opérations – Direction du Patrimoine,
carole.marc@opac38.fr

OPÉRATION À HAUTE VALEUR SOCIALE MOURS SAINT EUSEBE

ADIS SA HLM - DRÔME

Le pôle ressource est principalement constitué d'un EHPAD destiné aux personnes handicapées vieillissantes, et d'un accueil de jour de personnes handicapées de 20 à 60 ans.

Il permet de répondre à un besoin nouveau lié à l'allongement de la durée de vie des personnes handicapées, et offre une solution d'accueil et d'accompagnement tout au long de leur vie.

Travaillée avec le gestionnaire et les familles, la conception du projet prend en compte les besoins en matière d'équipements et d'adaptations spatiales adaptés aux handicaps moteurs, psychiques, et au vieillissement, ainsi que les espaces publics, privés et dédiés à l'accueil des familles.

Cet établissement compte 86 chambres au total. Ce programme s'inscrit en lien avec un autre EHPAD et une résidence de logements seniors et familiaux situés à proximité immédiate. Egalement réalisés par ADIS, ce complexe intergénérationnel permet une mutualisation des moyens et une optimisation des coûts de réalisation et de fonctionnement.

Sa conception a bénéficié d'une véritable démarche environnementale avec la mise en place d'un réseau de chaleur bois partagé avec les deux établissements EHPAD et la résidence intergénérationnelle, l'installation de panneaux photovoltaïques et une isolation renforcée.

Enfin, l'établissement a fait l'objet d'une phase d'appropriation des bénéficiaires avec un travail sur les abords de la résidence et les aménagements intérieurs des espaces privatifs et communs.

● Résultat

Il s'agit d'une opération à haute valeur sociale tournée vers le secteur du handicap, dont le projet de vie est centré sur la personne et l'accompagnement des familles.

● Les partenaires

Il a été construit dans le cadre d'un partenariat associant l'État, le Conseil Général de la Drôme, l'ARS, EOVI et ADIS.

Contact dans l'organisme

Rémy Charmasson,
Directeur du patrimoine et du Développement,
Remy.charmasson@gie-adis.fr

RÉSIDENCES INTERGÉNÉRATIONNELLES ET LABEL HABITAT SENIOR SERVICES®

SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT - ISÈRE

Dans le cadre de son projet d'entreprise, la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT entend participer à l'équilibre social et générationnel des territoires. Il s'agit de proposer un habitat adapté aux personnes âgées non dépendantes et de favoriser leur maintien à domicile.

Dès 2005, la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT contribue à la conception du référentiel national *HABITAT SENIOR SERVICES® (HSS®)*. Cette nouvelle approche dans la conception de l'habitat s'intègre parfaitement au sein de résidences locatives sociales dites résidences intergénérationnelles, privilégiant le lien social et la solidarité entre les locataires. Elle mêle un hébergement adapté aux seniors et des services à la personne gérés directement par la collectivité locale au travers de son CCAS (aide à domicile, restauration, information et animation...).

En juin 2013 la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT est le premier organisme HLM de France à se voir décerner ce label par Delphis. À ce jour le bailleur social isérois a livré 22 résidences intergénérationnelles, soit 426 logements, dont 229 labellisés HSS®.

Fort du succès rencontré par le label HSS® dans la production neuve, la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT a souhaité déployer plus largement ce dispositif dans le patrimoine existant avec un objectif de 100 logements par an.

Une convention de partenariat avec le Pact de l'Isère a scellé ce projet en novembre 2013 :

- Adapter et rendre accessible l'habitat des personnes âgées,
- Améliorer leur quotidien,
- Assurer le confort et réduire les risques d'accidents domestiques.

Cela s'est traduit par une expérimentation, fin 2013, dans le quartier de Malherbe à Grenoble. 10 logements ont été adaptés d'après le label HSS®, ce qui porte à 41 le nombre total de logements HSS® dans le parc existant.

● Résultat

Afin de poursuivre la mise en œuvre de ces orientations, la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT s'est structurée pour assurer le management et le pilotage de ces dispositifs. Des audits sont réalisés tous les 3 ans par un auditeur externe (SGS) pour vérifier le management interne et l'aménagement des logements, ainsi que l'accessibilité des parties communes. Des audits de suivi sont réalisés en interne chaque année.

Contact dans l'organisme

Philippe Fracchiolla, Directeur Clientèle et Communication, p.fracchiolla@sdh.fr

RÉSIDENCE INTERGÉNÉRATIONNELLE « LE VICTORIA »

GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

Premier immeuble intergénérationnel lyonnais, la résidence « Le VICTORIA » est une solution innovante pour répondre au problème d'isolement de personnes de tout âge, grâce à la solidarité entre générations.

Située au sein de la ZAC Berthelot à Lyon, cette résidence a été pensée pour accueillir des personnes lourdement handicapées, des personnes âgées (domotique...) et permettre la vie collective au sein de la résidence.

La mixité handicap – personnes âgées – permet de mutualiser les services. Les services sont fournis par le GIHP (Groupement pour l'Insertion de Personnes Handicapées) qui a conçu son offre de services avec :

- Un service 24h/24 7j/7 permettant des interventions ponctuelles auprès des personnes dépendantes.
- Une animation intergénérationnelle entre les différents habitants de la résidence et au-delà. À cet effet un local de 60 m² a été prévu en rez-de-chaussée.

La résidence compte 75 logements pour l'accueil de 30 familles, 20 étudiants, 15 personnes âgées et 10 logements adaptés mis à disposition du GIHP pour l'accueil de personnes en situation de handicap.

Chaque résident adhère à une charte de solidarité et d'aide mutuelle, qui repose sur la participation de chacun, pour établir et renforcer les relations conviviales entre locataires de la résidence basées sur l'échange de services.

● Résultat

La résidence a été inaugurée en juin 2013 en présence de Madame Carlotti, Ministre déléguée auprès de la Ministre des affaires sociales, en charge des personnes âgées et de la lutte contre l'exclusion.

Elle permet d'accompagner la différence en utilisant les savoir-faire existants et en misant sur la solidarité entre locataires. C'est un modèle d'innovation qui peut être répliqué.

Contact dans l'organisme

Denis Compingt, Directeur Vie Sociale, d.compingt@grandlyonhabitat.fr

VEILLISSEMENT, SOLIDARITÉ ET HABITATS SOCIAUX

ABC HLM - RHÔNE

Depuis longtemps, bailleurs et collectivités se sont saisis de la question du vieillissement dans un esprit de solidarité, amenant des réponses partielles mais sans un traitement global de la question. Fin 2013, la Charte interactive « Vieillesse, Solidarité et Habitats sociaux » a été signée entre les bailleurs sociaux et la Ville de Lyon, afin de mettre en place un nouveau regard et de nouvelles pratiques pour prendre en compte le vieillissement des locataires du parc social. Les partenaires se sont appuyés sur l'expertise et la connaissance de l'Agence d'Urbanisme dans ce domaine et un comité d'experts composé notamment du CCAS, du CERTU, de la Fondation de France. 4 objectifs sont définis et ne pourront être atteints que par la mise en commun des moyens :

- Tendre vers une connaissance partagée - de l'occupation du parc social par les personnes âgées, de leurs demandes et de l'offre de logement adapté - pour agir de manière durable.
- Adapter les logements sociaux du parc existant et leur environnement à la perte d'autonomie
- Par la diversité de logements et d'habitats, faciliter un « parcours résidentiel » choisi, ou accompagner des choix vers des transitions acceptées
- Favoriser l'accès aux services et renforcer l'offre destinée aux personnes âgées pour permettre le maintien dans le logement et/ou le quartier et lutter contre l'isolement et les ruptures

Dans un premier temps, 3 territoires d'expérimentation ont été retenus qui présentent des problématiques différentes, avec des indices de vieillissement contrastés. À partir d'une bonne connaissance de l'offre de logement adapté, de la demande effective des personnes âgées, il s'agit de répondre aux demandes d'adaptation de logements, de susciter des parcours résidentiels choisis et de développer l'offre de services dédiés.

● Résultat

Un premier processus de travail est engagé sur une durée de 3 ans.

● Suite

Une évaluation à mi-parcours sera réalisée. L'objectif à terme est de généraliser cette politique transversale dans le domaine de l'habitat, de la mobilité et des services, à l'ensemble du territoire de la Ville de Lyon.

Contact dans l'organisme

Florence Galipot,
Chargée de mission,
f.galipot@arra-habitat.org

RÉSIDENTE INTERGÉNÉRATIONNELLE DES « TROIS SOURCES »

SAIEM DE CHAMBÉRY - SAVOIE

La résidence inter générationnelle, portée par la SAIEM DE CHAMBÉRY, comprend 42 logements locatifs sociaux qui ont fait l'objet d'une démarche de marché de définition. Son programme, - établi dans le cadre d'une concertation étroite associant la SAIEM, les concepteurs, la Mairie et le Conseil de Quartier de Chambéry-le-Vieux, et enfin la commission Vivre ensemble -, offre ainsi une solution nouvelle à la problématique du vieillissement de la population du quartier en favorisant le maintien en logement autonome, tout en rompant avec les situations d'isolement. Deux tiers des logements adaptés ont ainsi été proposés à des personnes âgées et autonomes, tandis que la résidence a par ailleurs accueilli des ménages relogés dans le cadre du projet ANRU de Chambéry-Le-Haut.

La résidence comprend :

- 42 logements, répartis dans des bâtiments R+2 équipés d'ascenseur, dont 28 avec des aménagements spécifiques pour personnes âgées,
- Un parc public en cœur d'îlot aménagé par la Ville,
- Un local collectif résidentiel animé par une association
- Un local commercial en pied d'immeuble, un jardin partagé.

Dans le cadre de cette opération, les locataires ont fait l'objet d'un accompagnement particulier proposé par le Conseil de quartier en lien avec la SAIEM, qui intègre :

- Une charte des locataires, en faveur de l'entraide inter générationnelle,
- Un accueil des nouveaux arrivants, avec formalisation du retour d'expérience par le biais d'une enquête de satisfaction. La SAIEM a notamment évalué l'adéquation des équipements proposés aux besoins en vue de reproduire ce type d'habitat adapté.

● Résultat

Le projet a été récompensé par la Fondation des Caisses d'Épargne dans le cadre du Prix Confort de Vie, et a reçu le 1^{er} prix du concours « Vivre ensemble aujourd'hui et demain », décerné par la Fondation ICADE.

● Suite

Suite aux retours des locataires, une attention particulière pourra être portée à l'avenir sur :

- Les équipements et les aménagements des logements adaptés aux personnes âgées,
- L'impact financier d'un ascenseur sur un bâtiment R+2.

En 2014, la SAIEM DE CHAMBÉRY a adhéré au dispositif Label Habitat Senior Services, proposé par l'association DELPHIS.

Contact dans l'organisme

Josiane Girard,
Directrice de la Clientèle,
j.girard@cristal-services.fr

MAISON DES BABAYAGAS

EST MÉTROPOLE HABITAT - RHÔNE

Malgré les mesures en faveur du maintien à domicile, le nombre de personnes âgées résidant en maison de retraite ne cesse d'augmenter.

À partir de l'expérience de la Maison des Babayagas de Montreuil, un collectif de retraités a contacté EST MÉTROPOLE HABITAT pour lancer la deuxième maison des Babayagas en France.

Le projet consiste à créer une résidence autogérée, qui soit à la fois un lieu de vie pour personnes âgées citoyennes et un lieu d'expérimentation sociale.

Le loyer prévu ne devrait pas excéder quelques centaines d'euros par personne, un montant très inférieur au coût de résidence en maison de retraite.

Pour les Babayagas, il est intéressant de comparer les coûts de l'encadrement dans les foyers traditionnels pour personnes âgées, avec les éventuels surcoûts liés aux espaces collectifs prévus dans un tel projet de résidence autogérée.

Le compagnonnage des Babayagas permet aussi de restreindre le nombre d'interventions extérieures, telles que les services d'aide à domicile.

L'engagement citoyen des Babayagas sur le quartier sera également moteur pour la proposition d'ateliers, de soutien scolaire, de liens avec les structures voisines etc.

● Résultat

Dans ce projet, EST MÉTROPOLE HABITAT accompagne les retraités organisés à leur initiative dans un collectif collégial. Trois principes guident la démarche : autogestion, conception accompagnée et participative, lieux partagés.

Contact dans l'organisme

Alexandra Louis,
a.louis@est-metropole-habitat.fr

Charte « Rhône +, Vivre chez Soi »

ABC Hlm et organismes Hlm du Rhône – Rhône

Afin de relever le défi du vieillissement de la population et de répondre au souhait des personnes de vivre et de bien vieillir à domicile, le Département du Rhône s'est engagé depuis 2010 dans une démarche innovante et incitative en faveur de l'habitat adapté.

C'est la volonté de la Charte « Rhône Plus Vivre chez Soi », destinée à favoriser l'aménagement de logements dédiés aux personnes en perte d'autonomie avérée ou potentielle.

Initiée par le Département du Rhône, cette démarche est partenariale et réunit une vingtaine d'acteurs du logement dont les bailleurs sociaux (ABC HLM, OPAC DU RHÔNE, ALLIADE HABITAT, GRANDLYON HABITAT, HMF SOLENDI, SOLLAR, ICF HABITAT, SFHE). Le Département impulse et coordonne la démarche.

L'objectif est de produire un vaste programme d'habitation pour que tous les acteurs du logement produisent un nombre significatif de logements adaptés. Cette démarche concerne le logement neuf mais aussi la réhabilitation de logements anciens, dans le parc privé et public, sans volonté de stigmatiser ni de spécialiser.

Par cette charte, les bailleurs s'engagent à favoriser les liens intergénérationnels, à assurer une mixité et à combattre l'isolement des personnes fragilisées par l'âge, la maladie ou le handicap.

● Résultat et suite

D'ici à 2018, ce seront près de 130 opérations programmées soit plus de 780 logements dans 60 communes du Rhône.

L'OPAC DU RHÔNE, OPH du Département, s'est engagé à être exemplaire en réalisant 25% de son offre nouvelle en logements charte « Rhône +, Vivre chez Soi », dès 2011. Ainsi, plus d'une trentaine de résidences ont déjà été livrées et 150 familles logées. Le plan stratégique vieillissement a permis d'offrir une approche à la fois individuelle et globale : production d'une offre diversifiée (résidence spécialisée, foyer collectif, charte « Rhône + », adaptation PMR), offre de service (équipe dédiée, conseillers sociaux, parcours résidentiel, plateforme numérique), espace seniors et partenariat local.

Contact dans l'organisme

Florence Galipot,
Chargée de mission,
f.galipot@arra-habitat.org
Site internet : www.habitat-adapte.rhone.fr

CHERS VOISINS

SOLLAR – RHÔNE

« Chers Voisins » est un concept reproductible d'habitat intergénérationnel solidaire. L'objectif est de favoriser le lien social intergénérationnel et de faire baisser les charges locatives et de vie courante des habitants par une gestion participative et solidaire. Le concept repose sur deux volets complémentaires :

- un volet ingénierie sociale : accompagnement de proximité par un gestionnaire-animateur, création de clubs et d'une association de gouvernance participative...
- un volet programmation architecturale : adaptation des logements et de la résidence au vieillissement, locaux communs, jardins partagés...

« Chers Voisins » a été développé en collaboration étroite entre l'ESH SOLLAR et le Groupe Logement Français, l'Université Jean Moulin Lyon 3 et la société Récipro-Cité. La première expérimentation pilote est lancée depuis octobre 2013 sur la résidence « Les Platanes » à Saint-Germain-au-Mont-D'or (69). La résidence, qui totalisait 50 logements, a fait l'objet d'une réhabilitation lourde et de qualité. Un nouveau bâtiment de 23 logements a été construit. Une Gestionnaire-Animatrice accompagne, forme et autonomise les habitants dans la mise en place de clubs, d'activités et la coordination des petites tâches d'entretien de la résidence. Une équipe de soutien capitalise les retours d'expériences, formalise les méthodes et la boîte à outils.

● Résultat

À Saint-Germain, les premiers mois ont permis d'approfondir l'interconnaissance, de se faire accepter, et de réussir les premiers projets collaboratifs, même simples. Six clubs ont été mis en place et sont très fréquentés (plus de 80 personnes). Les habitants reprennent la main sur l'organisation d'un nombre croissant d'activités et de projets. La réhabilitation des jardins en contrebas de la résidence et la cogestion des espaces communs constituent de nouveaux chantiers 2014.

● Suite

Chers Voisins est un concept reproductible qui peut être mis en œuvre dans le cadre de la construction d'un projet immobilier neuf, d'une réhabilitation ou d'une résidence déjà habitée. Plusieurs projets sont en cours sur le patrimoine de SOLLAR et au sein du Groupe Logement Français.

Contact dans l'organisme

Guy Vidal,
Président du directoire,
gvidal@sollar.fr



SENSIBILISER

Soyons collectivement éco-responsables

L'énergie

L'environnement, le cadre de vie

Pilotage de la maison assuré par
Alexandra Nicolas, Responsable du service
communication, ACTIS, Lauriane Bourchany,
ARRA HLM et Mathilde Marantz, ARRA HLM

→ L'énergie

RÉHABILITATIONS THERMIQUES ET ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

ACTIS – ISÈRE

L'innovation sociale se trouve dans la prise en compte globale des problématiques des locataires, le travail partenarial et la pluralité des actions mises en œuvre.

Des moyens humains (une chargée de mission accompagnement, un partenariat avec l'ALEC...) et financiers ont été mis en œuvre.

Plusieurs outils, méthodes et actions ont permis de mener à bien ce projet afin de :

- Faire adhérer les habitants au projet : locataires référents identifiés, lettres de chantier
- Faire participer les locataires et donner du sens : appartement d'exposition
- Informer au jour le jour durant les travaux : réunions en pied d'immeuble, permanences, informations régulières...
- Aider les locataires au quotidien : logement « tampon », soutien au déplacement des meubles
- Expliquer ce qui va changer pour les charges : fiche explicative
- Marquer la fin du chantier : le pot de fin, livret « vivre dans mon logement »

Suivi des consommations de chauffage après travaux : relevé régulier de température, affichage trimestriel des résultats.

● Résultat

Les associations de locataires ayant connu les travaux se font aujourd'hui porte-parole de la réussite des travaux, du confort gagné et des premières économies réalisées auprès des locataires devant bénéficier des travaux par la suite.

● Suite

Les réhabilitations thermiques étant amenées à se poursuivre dans les années à venir, ce schéma d'accompagnement des locataires sera reconduit et amélioré si besoin.

Contact dans l'organisme

Alexandra Nicolas,
Responsable du service communication,
alexandra.nicolas@actis.fr

APPARTEMENTS PÉDAGOGIQUES

ALLIADE HABITAT- RHÔNE

Il s'agit de sensibiliser les locataires au bon usage de leur logement et aux gestes simples pour réduire le coût des factures énergétiques (montrer l'importance des comportements individuels sur le montant des charges locatives individuelles ou collectives). Dans un appartement ouvert à tous les habitants, une scénographie ludique et attractive incite les visiteurs à adopter des gestes simples. Les panneaux d'information sont complétés par des maquettes de démonstration pour constater les économies réalisées avec certains équipements. ALLIADE HABITAT est accompagné par ses partenaires qui peuvent solliciter leur public pour la visite et participer à l'animation du lieu. Cet outil, installé au cœur des résidences, permet par un travail de proximité avec les habitants d'informer et de conseiller. Ces moments d'échanges créent aussi du lien social. Les visites sont adaptées à chaque type de public : enfants ou adultes, individuel ou en groupe, orienté par les travailleurs sociaux ou visites spontanées. Une version nomade de l'appartement peut être mobilisée sur des temps spécifiques (réhabilitations, actions partenariales spécifiques...). Des versions pérennes (Bron, Vénissieux, Saint Fons, Vaulx-en-Velin) permettent une action partenariale dans la durée et une évolution des projets en fonction des problématiques de territoire. Par exemple, une pièce dédiée à la sensibilisation aux risques industriels a été mise en place à Saint Fons dans le cadre d'un partenariat avec l'Agenda 21 vallée de la chimie du Grand Lyon.

● Résultat

Depuis mai 2012, plus de 1 000 visites ont été réalisées, de nouvelles sont programmées.

Environ cinquante structures partenaires ont accompagné leurs publics. Le projet a également suscité un écho au-delà des territoires locaux.

Sur chaque territoire, des projets annexes ont été développés grâce au partenariat :

- à Vénissieux, des ateliers sur les droits et devoirs des locataires à destination des publics des centres d'hébergement (CPH Pierre Valdo, CEFR Feyzin) et de la mission locale sont réalisés depuis le mois de septembre 2013.
- à Saint Fons, des ateliers de bricolage autour de l'entretien des logements sont organisés par une association partenaire (Espace Créateur de Solidarité) qui gère par ailleurs une recyclerie sur le même territoire.
- à Givors, suite à l'installation de l'appartement nomade pendant 2 mois, un projet d'accompagnement de 50 familles à la réduction de leurs dépenses énergétiques a été développé et confié à l'Entreprise École, une entreprise d'insertion.

Contact dans l'organisme

Amandine Ducarouge,
Agent de développement local,
a.ducarouge@alliade.com

PLANÈTE RESPECT

ALLIADE HABITAT- RHÔNE

Face aux actes d'incivilités et de dégradations sur ses résidences, ALLIADE HABITAT a souhaité s'inscrire dans une démarche citoyenne pour sensibiliser de manière interactive et ludique ses résidents, notamment les plus jeunes (enfants de 6 à 12 ans) aux règles permettant de mieux vivre ensemble par le rappel du règlement d'habitation (droits et devoirs de chacun), la valorisation du travail des gardiens et agents d'immeuble, la sensibilisation aux conséquences financières, physiques et sur la vie sociale des dégradations. L'objectif étant d'amener les plus jeunes à échanger et se questionner sur le respect du cadre de vie qui permet d'améliorer la vie en collectivité. Pour cela, le jeu « Planète Respect » a été développé selon le principe du jeu de l'oie : des équipes sont constituées. Chaque équipe marque des points en répondant correctement aux questions qui lui sont posées. L'équipe qui a le plus grand nombre de bonnes réponses, remporte la partie. Les questions abordées concernent 4 thématiques : les espaces extérieurs, les parties communes intérieures, le mieux vivre ensemble et le développement durable.

● Résultat

Le jeu permet de rappeler les règles de vie en collectivité. Son animation en pied d'immeuble

et/ou en proximité favorise la création de lien social entre les habitants d'un quartier et améliore les relations locataires-bailleur. L'expérimentation du jeu a démontré la nécessité de l'adapter à un public d'adultes et d'avoir des illustrations en appui des questions pour dépasser la barrière de la langue. En 2013, les agents de développement local ont travaillé sur une version adulte du jeu avec l'élaboration de questions plus « techniques » concernant principalement le logement (exemple : rappel qu'une assurance habitation est obligatoire, démarche en cas de perte de clés ou de dégâts des eaux, etc.). Cette deuxième phase de travail a aussi été l'occasion de créer 6 illustrations (cafards, interphone, pigeons, logo des personnes à mobilité réduite, tri sélectif et goutte-à-goutte).

● Suite

Une édition du jeu en format « jeu de société » est prévue pour l'année 2014.

Contact dans l'organisme

Estelle Da Silva,
Agent de développement local,
e.dasilva@alliade.com

DÉVELOPPER LES ÉCO GESTES – CHAMBERY ALPES HABITAT

SAIEM DE CHAMBÉRY – SAVOIE

Les Médiaterre (jeunes en service civique) proposent à des familles aux revenus modestes, d'adopter des gestes éco-citoyens qui leur permettent de réduire à la fois leurs factures et leur empreinte écologique. Il s'agit d'accompagner des familles volontaires que nous logeons à mieux maîtriser leurs dépenses énergétiques en adoptant des éco-gestes, pour atteindre les niveaux de performances énergétiques attendus par nos bâtiments, et ainsi rendre efficaces nos opérations d'investissement, qui ont fait une large place ces dernières années à l'amélioration de la performance énergétique de notre patrimoine.

Des actions collectives (transports, déchets, environnement, etc.) et des actions individuelles sont combinées. Le partenariat développé avec Unis Cité nous permet de développer une action dans la durée auprès de nos locataires.

● Résultat

Pour faire connaître le projet Médiaterre sur les quartiers aux habitants, les volontaires ont mené diverses actions de communication : animation de réunions d'information, stand d'information sur le marché, intervention auprès de groupes constitués au sein de structures type centre social, régie de quartier, maison de l'enfance, distribution de flyers et information à la sortie des écoles, information auprès du personnel des agences de CHAMBERY ALPES HABITAT/ SAIEM DE CHAMBÉRY, des travailleurs sociaux de la CAF et du CPAS et dépôt d'affiche et de flyers dans les lieux publics du quartier.

Une convention est signée pour 2013-2014 avec une subvention accordée pour Unis Cité.

L'accompagnement de CHAMBERY ALPES HABITAT/ SAIEM DE CHAMBÉRY se traduira par :

- la mobilisation de personnes ressources : la chargée de projet environnement et énergie sera l'interlocutrice privilégiée des volontaires et des permanents d'Unis-Cité.
- la recherche de complémentarité de ce projet avec d'autres actions initiées par CHAMBERY ALPES HABITAT/ SAIEM DE CHAMBÉRY (ayant trait au lien social ou aux thématiques abordées par Médiaterre).
- la participation aux comités de pilotage du projet.
- le soutien dans la recherche de familles volontaires

Contact dans l'organisme

Sonia Chapuis,
Chargée de missions,
s.chapuis@cristal-services.fr

RÉHABILITATIONS THERMIQUES ET ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

DRÔME AMÉNAGEMENT HABITAT - DRÔME

Réhabiliter thermiquement son patrimoine tout en accompagnant les locataires dans l'usage de leur logement rénové est pour DRÔME AMÉNAGEMENT HABITAT l'une des priorités de sa stratégie.

Cette politique volontariste s'accompagne d'actions de sensibilisation aux économies d'énergie des locataires occupants par le biais d'outils diffusés par le personnel de proximité. L'objectif est de responsabiliser les locataires en matière d'économies d'énergie et de comportements éco-citoyens :

- Remise d'une « mallette éco » destinée à rendre le locataire acteur des économies d'énergie : ampoules basse consommation, 3 kits économiseurs d'eau, multiprise avec un interrupteur général, pastilles colorées pour détecter les fuites d'eau, sacs destinés au tri sélectif des déchets.

- Diffusion de « magnets » autour de 5 thématiques liées au développement durable : chauffage, eau, électricité, confort d'été et tri sélectif. Ces magnets rappellent les « éco-gestes » simples à mettre en œuvre par les locataires et leur famille. Ils mettent également en évidence, le gain financier qu'ils peuvent espérer.

● Résultat

Les premiers projets ont été livrés récemment (pas encore de recul sur une année de fonctionnement en période de chauffe notamment). Il est donc impossible de tirer les premières conclusions.

Toutefois, l'objectif visé par ces travaux est de réaliser environ 30% d'économie sur le chauffage et 10 % sur l'eau chaude. L'intervention sur le bâti permet également d'améliorer le classement énergétique du bâtiment.

● Suite

DRÔME AMÉNAGEMENT HABITAT se fixe comme objectif d'étendre éventuellement la remise des magnets « éco-gestes » à l'ensemble des locataires entrants.

Contact dans l'organisme

Évelyne Morel,
Responsable du service communication,
evelyne.morel@dromeamenagementhabitat.fr

MEDIATERRE

EST MÉTROPOLE HABITAT - RHÔNE

Pour poursuivre et compléter l'objectif de performance énergétique suite à une réhabilitation, EST MÉTROPOLE HABITAT a signé en 2012 un partenariat avec l'association Unis-Cité pour missionner 6 jeunes volontaires en service civique sur le quartier des Noirettes à Vaulx-en-Velin.

Les familles du quartier se voient proposer un accompagnement individualisé débutant par un diagnostic de leurs usages quotidiens. L'objectif est ainsi de contribuer à changer durablement les comportements des locataires afin d'optimiser les résultats de consommations d'énergie post-réhabilitation. Les locataires reçoivent des explications et des conseils adaptés leur permettant de saisir les enjeux des économies d'énergie et ainsi de s'impliquer. Les volontaires sont présents deux jours par semaine sur une longue durée ce qui permet un impact durable dans le quartier. Les familles suivies signent une charte d'engagement et bénéficient de 4 rendez-vous minimum : elles s'impliquent de manière conséquente et participent également aux animations collectives. Le programme Mediaterrre allie donc suivi individuel et collectif, sensibilisation au développement durable et convivialité.

● Résultat

Baisse des charges d'électricité et d'eau pour les familles suivies (chauffage collectif donc plus difficile à mesurer). Ateliers de découverte de la fabrication de produits ménagers, animations pédagogiques pour les enfants, cafés conviviaux très appréciés par les habitants.

Les volontaires sont devenus au cours de l'année des acteurs à part entière du quartier. Forte mobilisation des partenaires locaux autour du projet. Du fait du bilan positif sur 2012-2013, l'opération est reconduite en 2013-2014 avec une nouvelle équipe de 6 volontaires qui suivent à ce jour 15 nouvelles familles.

● Suite

Nous envisageons pour 2014-2015 de déplacer le programme Mediaterrre sur une autre résidence récemment réhabilitée à Saint Priest

Contacts dans l'organisme

- **Axelle Enderlé,**
Responsable de l'Innovation Sociale,
a.enderle@est-metropole-habitat.fr
- **Camille Bonnard,**
Chargée d'Innovation Sociale,
c.bonnard@est-metropole-habitat.fr

DÉFI FAMILLE À ÉNERGIE POSITIVE

GRANDLYON HABITAT – RHÔNE

Lancé par l'ALE, des familles volontaires de Vénissieux relèvent le défi d'économiser 8 % de leur énergie au cours de l'hiver, uniquement par leur comportement d'utilisation de leurs équipements.

Les objectifs :

- Familiariser les populations aux problématiques de consommation responsable et d'économie d'énergie
- Permettre à ces familles de faire des économies
- À terme, changer les mauvaises habitudes et permettre aux familles d'avoir un comportement plus responsable au niveau environnemental.

Un « capitaine » accompagne son équipe et la motive (une équipe est composée d'environ 10 familles) : conseils, coaching des familles, réunion d'entraide et de créativité. Ces expérimentations permettent au locataire de mieux maîtriser sa facture énergétique. Il devient ainsi acteur du changement.

● Résultat

L'équipe de GRANDLYON HABITAT (13 familles) est arrivée 1^{re} du Rhône en 2013, avec une économie de 23 %.

Les actions de sensibilisation conduites ont eu un réel impact sur la réduction des charges locatives (bénéfice client immédiat). C'est la deuxième année que GRANDLYON HABITAT s'inscrit à ce défi et c'est, jusqu'à maintenant, le seul bailleur social de la région Rhône-Alpes inscrit.

Contact dans l'organisme

Catherine-Isabel Baudry,
Directrice du Marketing, de la Force de Vente
et de la Communication,
ci.baudry@grandlyonhabitat.fr

OPÉRATION KIT VERT

GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

- Sensibiliser les locataires sur leurs consommations d'énergie
- Changer les comportements pour réduire les charges (et préserver la planète)
- Favoriser l'emploi et l'insertion professionnelle en recrutant et formant des éco-conseillers

GRANDLYON HABITAT sensibilise les locataires des résidences situées en zone sensible (Vénissieux, Vaulx-en-Velin et Saint Genis Laval) au sein de leur foyer en proposant un « Kit Vert ». Celui-ci se compose de réducteurs de consommation d'eau, d'un dispositif de coupe veille, d'ampoules de basse consommation, etc.

Au-delà de l'installation du Kit, il s'agit d'informer sur les gestes verts, gestes simples à faire chaque jour pour permettre d'économiser sur la facture énergétique.

Les Éco-Conseillers (regroupés en binôme et provenant de structures d'insertion impliquées dans le projet) ont pour mission de suivre et d'accompagner les familles utilisant le Kit Vert, d'expliquer le fonctionnement, de répondre aux interrogations, d'effectuer un suivi de la consommation. Une seconde visite est prévue chez les familles pour lesquelles les éco-conseillers ne constatent pas d'économies au bout de 6 mois d'utilisation du Kit Vert.

● Résultat

23 % d'économie d'eau + 14 % sur l'électricité + 23 % sur le gaz + 15 éco-conseillers mobilisés.

● Suite

Plusieurs autres sites vont bénéficier de cette approche

Contact dans l'organisme

Denis Compingt,
Directeur de la vie sociale,
d.compingt@grandlyonhabitat.fr

FAIGAFFAL'EAU

OPH DE VALENCE – DRÔME

Apporter à nos locataires les moyens techniques et pédagogiques de diminuer leurs consommations d'eau froide et chaude, et donc leurs charges.

Ce sont nos gérants d'immeuble accompagnés d'agents de proximité de la Ville de Valence qui sont allés faire du porte-à-porte chez les familles ciblées pour leur expliquer les objectifs du défi. Le personnel de proximité avait été préalablement formé aux économies d'eau par la responsable pédagogique de VEOLIA EAU pour avoir des références solides sur cette thématique. Le personnel de proximité a convié les familles à des petits-déjeuners en pied d'immeuble pour échanger sur le sujet et leur expliquer le principe général du défi et le planning des événements. Ensuite, chaque famille intéressée par le projet s'est vue remettre un passeport d'engagement et un kit d'économie d'eau (mousseurs, sac pour les toilettes, jeux pédagogiques pour les enfants...). Chaque mois, les familles sont conviées dans un équipement de quartier pour suivre les évolutions des consommations d'eau et de nouveaux conseils et échanges sont prodigués. Le défi a pris fin en juin 2014.

● Résultat

Ce projet permet de créer un lien fort entre le Siège et les Agences de proximité et favorise la transversalité et la solidarité. D'autre part, il permet également à l'Office de rencontrer ses locataires dans un contexte favorable et enrichissant. L'OPH DE VALENCE propose des solutions positives à ses locataires et les accompagne régulièrement. Les premiers résultats (de février à mai) montrent une diminution des consommations d'eau de 15 % en moyenne pour les locataires.

Contact dans l'organisme

Romain Boudreaux,
Chargé de communication et des relations publiques,
romain.boudreaux@valence-hlm.fr

ACCOMPAGNER LA PRISE EN MAIN DES LOGEMENTS PERFORMANTS GRANDLYON HABITAT - RHÔNE

- Accompagner pendant deux années le locataire dans son installation et sa prise en main d'un logement neuf
- Faciliter l'appropriation technique et sociale des logements
- Diffuser des bonnes pratiques QEB aux locataires (gestes verts) avec le support du logement
- Réduire les « mésusages » pour atteindre les objectifs QEB tout en garantissant les confort attendus
- Fiabiliser les bilans techniques sur les installations neuves en accompagnant le « facteur humain »
- Adapter avec pragmatisme nos modes de construire à la réalité des usages tout en garantissant un niveau de QEB élevé.

● Résultat

- La meilleure appropriation des logements par les locataires.
- La possibilité d'avoir des retours rapides sur les dysfonctionnements rencontrés.
- La possibilité de partager un langage commun concernant la QEB avec le personnel de proximité

Contact dans l'organisme

Éric Perron,
Directeur du Développement Immobilier,
e.perron@grandlyonhabitat.fr

BBC ET CONCERTATION LOCATIVE SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT – ISÈRE

Pour répondre aux problèmes rencontrés dans leur logement par certains locataires entrants et partager avec eux la réalité du fonctionnement d'un BBC, une vaste démarche de concertation en continu a été engagée.

Les principaux objectifs du partenariat sont de :

- Tirer les enseignements sur les performances énergétiques effectives du bâtiment et sur la qualité d'usage de ses équipements
 - Accompagner les habitants aux gestes éco-citoyens.
- Le projet trouve son innovation dans la production copilotée CNL 38 – SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT d'une démarche de « retour d'expérience » :
- Participation à la démarche du triptyque d'acteurs : habitants (experts d'usage) ; gestionnaire (Territoire bailleur) ; concepteur réalisateur (maîtrise d'ouvrage bailleur et architectes)
 - Identification de 3 axes (Isolation & chauffage, tranquillité & sécurité, confort & conception) et de 3 degrés de réponse (finalisation levées de réserve ou reprises, projet d'amélioration à instruire, modification du cahier des recommandations).

● Résultat

Le travail conduit sur le BBC a été repris dans la perspective de la prochaine livraison par la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT d'un bâtiment passif à Échirolles et a permis d'enrichir le cahier des recommandations pour les opérations neuves.

● Suite

Cette concertation active entre la SOCIÉTÉ DAUPHINOISE POUR L'HABITAT et la CNL se poursuit en 2014 par l'élaboration d'une convention portant sur la contribution des locataires au partage des économies de charges (3^e ligne). Contribution plus favorable aux locataires que ne le prévoit la loi.

Contact dans l'organisme

Philippe Fracchiolla,
Directeur Clientèle et Communication,
p.fracchiolla@sdh.fr

LUTTE CONTRE LA PRÉCARITÉ ÉNERGÉTIQUE

OPAC DU RHÔNE - RHÔNE

Le développement durable a été longtemps et souvent circonscrit au sauvetage de la planète. Ce message politique ne touchait pas suffisamment les publics les plus concernés par la précarité économique et sociale qui attendent des solutions rapides et concrètes. Comment faire gagner du pouvoir d'achat à nos locataires est devenu un nouveau défi pour adapter notre politique de satisfaction client. Le plan de performance énergétique ambitieux est une première réponse patrimoniale à la recherche d'économie de charges (passage à terme en classe C ou B). Notre politique de services s'est étoffée pour prendre en compte cette dimension économique afin d'accompagner les changements de comportement lors de réhabilitation thermique, de livraison d'offre nouvelle ou pour patienter plus confortablement. Ainsi, plusieurs actions ont été conduites pour constituer une assistance à maîtrise d'usage (AMU) avec son kit d'intervention et d'action.

● Résultat

L'approche systémique est privilégiée : patrimoine, gestion et social. Mise en place de réunion de concertation pendant la campagne de régularisation des charges locatives avec insistance sur la pédagogie. Action de communication auprès des locataires au moment des mises en location de résidence avec la distribution d'un guide vert adapté au contexte et aux équipements de la résidence. Partenariat avec des associations intervenant sur le champ de l'écologie urbaine ou la lutte contre l'exclusion : visite de locataires volontaires pour auditer leur logement, installer des kits d'économies (eau, électricité), élaborer un plan d'action personnalisé avec visite contrôle au bout de 6 mois, réalisation de travaux exceptionnels pour traiter en urgence un défaut d'entretien et de bâti (isolation intérieure, fuite réseaux), formation des collaborateurs internes pour relayer l'information et accompagner le parcours des locataires. Modification des contrats de maintenance de robinetterie en concertation avec les représentants des locataires pour l'installation de kit ECOPAC, la systématisation du télé relevage des compteurs d'eau avec contrôle des consommations via le compte locataire sur le site internet de l'OPAC DU RHÔNE.

Contact dans l'organisme

Jacinte Freitas,
Conseillère vie sociale et tranquillité,
jfreitas@opacdurhone.fr

€CO-LOGIS

DYNACITE - AIN

DYNACITE a entièrement réhabilité le quartier ANRU de la Forge à Oyonnax afin de permettre aux habitants de maîtriser leurs consommations énergétiques.

L'€co-Logis est un appartement pédagogique. Il fonctionne comme un appartement témoin au cœur de la Forge, ouvert à tous les habitants. L'objectif est de sensibiliser les familles à l'utilisation des nouveaux équipements de leurs logements afin de maîtriser leurs consommations énergétiques.

Le projet est innovant car il offre un espace de rencontre au cœur même du quartier. L'€co-Logis montre de manière simple et efficace les éco-gestes et l'utilisation des nouveaux équipements.

DYNACITE a créé un poste spécifique pour animer l'appartement : Référent Développement Durable. Le poste est occupé par une personne recrutée dans le cadre d'un emploi d'avenir. L'objectif du poste est d'accueillir les familles dans l'appartement et de maintenir un lien de proximité avec les habitants du quartier.

● Résultat

L'appartement a été inauguré en décembre 2013 en présence des partenaires du projet de renouvellement urbain du quartier : Mairie d'Oyonnax, Conseil Général de l'Ain...

DYNACITE organise des événements pour faire vivre l'€co-Logis :

- visites de l'appartement organisées auprès des structures locales : associations, écoles...
- Journée portes ouvertes lors de la Semaine Nationale des Hlm 2014
- Délocalisation de l'appartement dans d'autres quartiers d'Oyonnax lors d'événements particuliers

Des volontaires en service civique missionnés par Unis-Cité auprès de DYNACITE participent à la mise en œuvre du projet.

● Suite

DYNACITE déploie actuellement des appartements pédagogiques sur d'autres quartiers à Vaulx-en-Velin, Rillieux-la-Pape, Bourg-en-Bresse, Ferney-Voltaire, Miribel.

Contacts dans l'organisme

- **Yann Cassaro,**
Responsable communication,
y.cassaro@dynacite.fr
- **Ali Bensalem,**
Responsable de l'Agence d'Oyonnax
a.bensalem@dynacite.fr

LOGEMENTS PERFORMANTS ÉNERGÉTIQUEMENT

OPAC DE LA SAVOIE – SAVOIE

L'OPAC DE LA SAVOIE a défini un projet de réhabilitation thermique. Pour sensibiliser les habitants sur les comportements à adopter afin d'optimiser l'utilisation des solutions techniques apportées, un accompagnement a été imaginé grâce à :

- des réunions d'information auprès des locataires ;
- la formation d'un groupe d'adolescents habitant sur le site pour qu'ils deviennent ambassadeurs des bonnes pratiques ;
- la mise à disposition et installation d'un thermomètre pédagogique dans chaque logement ;
- la réalisation d'une notice simplifiée d'utilisation des nouveaux appareils de chauffage électrique.

● Résultat

Un bilan sera réalisé après la réalisation des travaux (automne 2014).

Courant 2014, une réunion avec les locataires a permis de présenter les détails du chantier.

● Suite

Un après-midi festif sera organisé en septembre autour de l'ouverture d'un appartement témoin aux locataires avec des installations de l'ASDER (agence Savoyarde Énergies Renouvelables) pour les économies d'énergie et d'eau. L'animation sera assurée par l'AEL (foyer Socio Culturel). À cette occasion, les travailleurs sociaux capteront l'attention d'adolescents pour les sensibiliser aux économies d'énergie.

En fonction des résultats obtenus, cette action de partenariat et de sensibilisation pourra être reproduite en lien avec ce type d'interventions technique.

Contact dans l'organisme

Philippe Vandecasteele,
Directeur de communication/qualité,
philippevandecasteele@opac73.fr

CRÉATION DU POSTE RÉFÉRENT QUALITÉ SÉCURITÉ

DYNACITE- AIN

En 2012 DYNACITE a créé le poste de Référent Qualité et Sécurité. Ce métier permet à l'entreprise de renforcer les liens avec ses chargés d'entretien, parfois isolés du fait de la nature de leur travail.

Objectifs du poste :

- Transmettre des connaissances et des savoir-faire aux chargés d'entretien.
- Accompagner les nouveaux embauchés et les collaborateurs après une longue absence.
- Repérer et mutualiser les bonnes pratiques et les bons outils.
- Assumer un rôle de personne ressource dans l'entreprise en matière de sécurité et de prévention des accidents et des pathologies.
- Performer et harmoniser la qualité de service liée à l'entretien des parties communes des bâtiments (halls d'immeuble, cages d'escalier...)
- Concevoir et participer à des actions de formation auprès des chargés d'entretien

DYNACITE emploie à ce jour cinq Référents qualité sécurité : Un référent par Agence territoriale.

● Résultat

Le poste de Référent Qualité et Sécurité a été créé en 2012 à l'agence territoriale DYNACITE d'Ambérieu-en-Bugey. Les résultats positifs ont incité DYNACITE à étendre ce dispositif auprès de toutes ses agences territoriales : Bourg-en-Bresse, Ferney-Voltaire, Oyonnax, Agence Rhône.

DYNACITE observe à ce jour des progrès dans l'harmonisation des pratiques de la part des chargés d'entretien, et une hausse de la qualité de l'entretien des parties communes des bâtiments. L'enquête de satisfaction 2013 révèle que 83,2 % des locataires de DYNACITE apprécient le nettoyage des parties communes et des halls d'immeuble.

Ce poste permet d'identifier les situations à risque, prévenir les accidents du travail et assurer la sécurité des chargés d'entretien.

Contact dans l'organisme

Fabienne Guillaux-Weber,
Responsable développement ressources humaines,
f.guillaux@dynacite.fr

LIFE +

DRÔME AMÉNAGEMENT HABITAT / OPH DE VALENCE VIVARAIS HABITAT – DRÔME / ARDÈCHE

Retenu par la Commission Européenne en 2011, dans le cadre du programme LIFE, ce projet a démarré en 2012 pour une durée de 3 ans et a pour but de réduire de 20 % les émissions de CO2 et mesurer cette réduction avec la mise en place de systèmes d'informations et de régulation. 664 logements sociaux (3 OPH – 4 sites pilotes) vont être raccordés, en 2014, à la fibre optique et équipés de capteurs mesurant les consommations d'eau, d'électricité, d'humidité et de température. Les locataires pourront suivre en temps réel leur consommation et adapter leur comportement pour réduire leur dépense et, mieux gérer leur budget. Ce service sera visible sur « un kiosque de services » accessible via une télévision ou une tablette murale. Les objectifs finaux sont d'informer les locataires, les aider à comprendre les dispositifs numériques et les mobiliser sur les objectifs et moyens mis en œuvre sur le projet, les accompagner dans la prise en main des équipements et la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie, mesurer et évaluer l'impact de la pose des matériels et des campagnes de sensibilisation.

● Résultat

Les atouts pour les organismes Hlm sont d'améliorer la gestion énergétique des immeubles, permettre une réduction des coûts d'achats de puissance de chauffage et évaluer l'efficacité des dépenses d'isolation réalisées en amont. Pour l'usager, cela permet : un accès au réseau fibre optique et à un « kiosque » de services à la carte dont le covoiturage, la gestion des consommations énergétiques, et la réalisation d'un geste positif pour l'environnement.

● Suite

Les organismes pourront, au terme de la démarche, se réapproprier les résultats et la méthodologie utilisée, essaimer les bonnes pratiques sur le reste de leur parc, analyser les consommations réelles des locataires des immeubles réhabilités thermiquement, afin de rechercher une efficacité des investissements et une réduction des charges pour les locataires.

Contact dans les organismes

- **Samuel Coppel,**
Directeur Aménagement et RU,
samuel.coppel@dromeamenagementhabitat.fr
- **Francisco Vivo,**
Directeur Maîtrise d'ouvrage & Patrimoine,
francisco.vivo@valence-hlm.fr
- **Emeline Fangier,**
Chargée d'études,
efangier@vivaraiss-habitat.fr

CONSOTAB

GRANDLYON HABITAT – RHÔNE

CONSOTAB, expérience internationale portée par le NEDO (ADEME japonais) dans le quartier de la Confluence à Lyon 2^e permet aux locataires de la résidence Perrache de suivre en temps réel et en euros les dépenses de leurs équipements ménagers électriques, d'eau et de gaz. Des compteurs dits « communicants » sont installés dans 275 appartements et les locataires ont reçu des tablettes numériques, qui leur permettront de lire leurs consommations en temps réel sur une application spécialement créée pour eux par le partenaire technologique TOSHIBA.

Les objectifs :

- Familiariser les populations aux problématiques de consommation responsable et d'économie d'énergie
- Permettre à ces familles de faire des économies
- À terme, changer les mauvaises habitudes et permettre aux familles d'avoir un comportement plus responsable au niveau environnemental.

Un accompagnement personnalisé est offert aux locataires : conseils, mise à disposition de hotline, concours, entretien en face-à-face, coaching des familles.

Ces expérimentations permettent au locataire de mieux maîtriser sa facture énergétique. Il devient acteur du changement.

● Résultat

Dans l'ensemble, le projet a été accueilli chaleureusement par les habitants, qui ont suivi le programme proposé. Au-delà, les actions de sensibilisation conduites ont eu un réel impact sur la réduction des charges locatives. Volonté de l'organisme de développer cette thématique, notamment sous l'angle des éco-gestes dans le but de réduire effectivement les charges relatives à l'énergie.

Contact dans l'organisme

Catherine-Isabel Baudry,
Directrice du Marketing,
de la Force de Vente et de la Communication,
ci.baudry@grandlyonhabitat.fr

VISUCONSO

GRANDLYON HABITAT – RHÔNE

VISUCONSO, lancé avec EDF, concerne 28 pavillons à Ecully, dans lesquels ont eu lieu une forte réhabilitation avec l'installation de pompes à chaleur. Les locataires peuvent, par l'intermédiaire d'un site internet gratuit et sécurisé, suivre leurs consommations énergétiques, se fixer des objectifs et ainsi réduire le montant de leurs factures.

Les objectifs :

- Familiariser les populations aux problématiques de consommation responsable et d'économie d'énergie
- Permettre à ces familles de faire des économies
- À terme, changer les mauvaises habitudes et permettre aux familles d'avoir un comportement plus responsable au niveau environnemental.

Un accompagnement personnalisé est offert aux locataires : conseils, mise à disposition de hotline, concours, entretien en face-à-face, coaching des familles. Un pavillon témoin pédagogique situé au sein de la résidence est mis à disposition des familles (permanence).

Ces expérimentations permettent au locataire de mieux maîtriser sa facture énergétique. Il devient acteur du changement.

● Résultat

Dans l'ensemble, le projet a été accueilli chaleureusement par les habitants, qui ont suivi le programme proposé et visité le pavillon témoin pédagogique (gestes verts, explication sur les équipements, film vidéo sur les comportements entre familles gaspi et famille éco).

● Suite

Volonté de l'organisme de développer cette thématique, notamment sous l'angle des éco-gestes dans le but de réduire effectivement les charges relatives à l'énergie.

Contact dans l'organisme

Catherine-Isabel Baudry,
Directrice du Marketing, de la Force de Vente
et de la Communication,
ci.baudry@grandlyonhabitat.fr

DYNECOM

DYNACITE- AIN

Sensibiliser les locataires au suivi et à la maîtrise de leurs consommations énergétiques.

Dans le cadre des réflexions menées sur le projet Dynecom, il a été observé que de nombreuses solutions d'incitation à la modification du comportement des usagers ont été testées. Seules les solutions basées sur l'utilisation des TIC (Technologies de l'Information et de la Communication) permettent d'obtenir des résultats tangibles et durables. Il est en effet nécessaire de résoudre une équation complexe : simplicité, performance, coût maîtrisé, ergonomie et acceptabilité sociale.

DYNACITE insiste également sur l'accompagnement social des habitants, particulièrement important dans la mise en place de solutions de sensibilisation.

Les objectifs du projet sont donc multiples, mais toujours centrés sur le locataire, son appétit d'information, et la volonté de le placer au centre du dispositif de maîtrise des charges :

- Créer une plateforme internet permettant de suivre en direct leurs consommations énergétiques (eau, électricité, gaz)
- Favoriser la communication entre bailleur et locataire par l'apport d'un nouveau canal de communication (échanges de mails rendus possibles par la plate-forme)
- Accompagner et responsabiliser le locataire en lui donnant la possibilité de surveiller ses consommations énergétiques quotidiennes et de réagir rapidement en cas de surconsommation.

● Résultat

La société Equitia a formé et accompagné les familles tout au long du projet. Elle a rencontré avant l'été 2014 chaque famille pour analyser les premiers résultats en fonction des objectifs fixés.

En parallèle, VEOLIA, DYNACITE et Equitia ont effectué un bilan global du dispositif. L'objectif est de réaliser un état des lieux sur les améliorations obtenues et possibles, le ressenti des locataires, de DYNACITE, et les améliorations possibles.

● Suite

Le projet sera reconduit jusqu'en décembre 2014. En fonction des résultats obtenus, un déploiement du dispositif pourra être étudié sur d'autres logements du patrimoine de DYNACITE.

Contacts dans l'organisme

- **Yann Cassaro,**
Responsable communication,
y.cassaro@dynacite.fr
- **Yves Galiègue,**
Ingénieur énergie,
y.galiegue@dynacite.fr

WATT & MOI

GRANDLYON HABITAT – RHÔNE

WATT & MOI, lancé avec ERDF, concerne 1 000 locataires qui disposent d'un compteur Linky. Les participants volontaires ont accès à leurs consommations d'électricité via un site internet interactif, sécurisé et gratuit sur lequel ils peuvent se fixer des objectifs et réduire ainsi le montant de leurs factures. Des animations (concours) sont organisées, pour maintenir la consultation du site et fidéliser les locataires.

Les objectifs :

- Familiariser les populations aux problématiques de consommation responsable et d'économie d'énergie
- Permettre à ces familles de faire des économies
- À terme, changer les mauvaises habitudes et permettre aux familles d'avoir un comportement plus responsable au niveau environnemental.

Un accompagnement personnalisé est offert aux locataires : conseils, mise à disposition de hotline, concours, entretien en face-à-face, coaching des familles. Une étude sociologique en plusieurs vagues permet de mieux connaître les habitudes et les comportements des locataires en matière d'utilisation de leurs équipements énergétiques.

Ces expérimentations permettent au locataire de mieux maîtriser sa facture énergétique, en devenant acteur du changement et au bailleur de mieux comprendre les leviers de changement de son comportement.

● Résultat

Dans l'ensemble, le projet est très positif. Les résultats seront dévoilés lors du Congrès HLM auprès des partenaires et de la presse. Les locataires ont été récompensés pour leur participation à l'expérimentation en juin 2014, fin de l'expérimentation de 36 mois.

● Suite

Volonté de l'organisme de développer cette thématique, notamment sous l'angle des éco-gestes dans le but de réduire effectivement les charges relatives à l'énergie.

Contact dans l'organisme

Catherine-Isabel Baudry,
Directrice du Marketing, de la Force de Vente
et de la Communication,
ci.baudry@grandlyonhabitat.fr

GOSPELS

ARRA HLM et 6 organismes (GRANDLYON HABITAT, OPAC DE LA SAVOIE, PLURALIS, ACTIS, OPAC DU RHÔNE, CHAMBÉRY ALPES HABITAT) – RHÔNE-ALPES

GOSPELS, initié par l'ADEME, l'ARRA HLM et la Région Rhône-Alpes et impliquant 6 organismes : GRANDLYON HABITAT, OPAC DE LA SAVOIE, PLURALIS, ACTIS, OPAC DU RHÔNE, CHAMBÉRY ALPES HABITAT, définit une méthodologie adaptée au suivi de la performance énergétique d'un parc de bâtiments et la réalisation d'un prototype opérationnel. Projet inter-bailleurs porté par l'ARRA HLM, ce projet se réalise avec l'appui d'un consortium de partenaires : CEA-INES, COSTIC, CETE de Lyon, INES Éducation.

Les objectifs :

- Suivre en « temps réel » les fonctionnements des systèmes en tenant compte des confort réellement évalués.
- Maîtriser l'exploitation des différents systèmes et piloter nos prestataires externes.
- Mettre en œuvre trois niveaux de suivi des systèmes :
 - 1 Fonctionnement/Alerte
 - 2 Performance atteinte par rapport aux objectifs théoriques/Réglages
 - 3 Analyse statistique détaillée des résultats sur une période plus large/Évaluations
- Créer un outil de suivi de la performance.

Le projet n'est pas en lien direct avec le locataire, il est à destination des équipes internes de la proximité et de la maintenance et des prestataires sous contrat. Par contre, il doit permettre la réactivité nécessaire au pilotage efficace des systèmes afin de préserver le confort des locataires tout en optimisant les dépenses liées aux charges énergétiques.

● Résultat et suite :

Les prototypes ont été créés sur six sites. Il apparaît que le transfert et le traitement des données de manière fiable sont les points saillants de cette démarche.

L'ARRA a lancé une consultation auprès de développeur professionnel pour le développement de ce projet.

Le lauréat doit être connu avant la fin du premier semestre.

Contact dans l'organisme :

- Olivier Pourny, ARRA HLM, o.pourny@arra-habitat.org
- Éric Perron, GRANDLYON HABITAT
e.perron@grandlyonhabitat.fr
- Karine Renard, PLURALIS
karine_renard@pluralis-habitat.fr
- Lise Berthelon, ACTIS, lise.berthelon@actis.fr
- Patrick VACHEZ, OPAC DU RHÔNE
pvachez@opacdurhone.fr
- Sonia Chapuis, CHAMBÉRY ALPES HABITAT
s.chapuis@cristal-services.fr
- Olivier Eck, OPAC DE LA SAVOIE, oliviereck@opac73.fr

→ L'environnement, le cadre de vie

RECYCLERIE

ALLIADE HABITAT- RHÔNE

- Encourager et favoriser le changement de comportement des habitants de l'Arsenal en matière de tri et de recyclage d'encombrants ;
- Permettre aux habitants résidant en quartiers prioritaires de pouvoir entretenir et aménager leur logement à moindre coût ;
- Créer du lien avec et entre les habitants autour de l'aménagement du logement.

C'est un espace de médiation et lieu ressource, associant protection de l'environnement, lien social et solidarité et ainsi une manière innovante de traiter la problématique des encombrants en s'installant au cœur du quartier et en l'abordant depuis la question plus large du cadre de vie : récupération d'encombrants en bon état sur le site, favorisation du lien social pendant les temps de permanence (2 fois par semaine), sensibilisation des usagers au tri et à la valorisation des déchets, ateliers bricolage (conseils, menues réparations de mobilier, seconde vie aux objets, utilisation d'outils...), notamment en lien avec l'appartement pédagogique. Revente du mobilier récupéré à très bas prix et mise en relation entre particuliers pour des dons ou des échanges de mobilier.

● Résultat

Le lieu est particulièrement bien repéré par les habitants qui l'utilisent aussi bien pour le dépôt que pour l'achat. Plus de 500 visites ont eu lieu en 2013. Le volume des encombrants a diminué. Les partenaires (bailleurs, travailleurs sociaux...) orientent systématiquement les personnes qui rencontrent des difficultés pour équiper leur logement.

En lien avec ces ateliers, un espace de prêt d'outils sera mis en place pour les habitants souhaitant bricoler ou faire quelques réparations dans leur logement : « le bricoprêt ».

● Suite

Un projet de ressourcerie avec le partenariat du Grand Lyon, d'une entreprise d'insertion, de la Ville de Saint Fons, la DIRECCTE est en cours d'étude.

Contact dans l'organisme

Marina de Oliveira,
Agent de développement local,
m.deoliveira@alliade.com

TRI AU LOGIS

EST MÉTROPOLE HABITAT - RHÔNE

- Optimiser la gestion économique des encombrants pour le bailleur et le locataire.
- Faciliter le travail des personnels de proximité qui les manipulent au quotidien.
- Contribuer à l'amélioration du cadre de vie
- Apporter une réponse écologique par le recyclage et la revalorisation.
- Continuer le travail pédagogique initié avec le tri sélectif

Sur le modèle de l'expérience innovante de Lille Métropole Habitat, un test a été réalisé depuis septembre 2013 sur la résidence Monod et le quartier St Jean à Villeurbanne. Des locaux spécifiques pour le stockage et le tri des encombrants ont été aménagés : le tri des encombrants par filière (ferraille, mobilier, électroménager, cartons...) va permettre leur enlèvement par des éco-organismes agréés et spécialisés dans une filière de valorisation et de recyclage de ces encombrants. La prestation est gratuite, ceux-ci étant financés par l'éco-contribution payée à chaque achat de canapé, réfrigérateur, etc. et devrait logiquement générer à terme une baisse des charges récupérables sur ce point.

● Résultat

Le projet est en cours d'expérimentation et n'a pas encore fait l'objet d'évaluation précise.

Néanmoins on note une nette amélioration de la propreté et du cadre de vie des locataires sur les résidences en test, la fin du recours aux entreprises prestataires pour le débarrasage des encombrants et une amélioration des conditions de travail des responsables d'immeuble, convaincus de la pertinence du projet et engagés pour sa réussite.

● Suite

À l'heure actuelle, nous prévoyons de déployer des locaux encombrants sur la résidence Damidot, dans les quartiers du Tonkin et de la Poudrette à Villeurbanne, et dans le quartier Bel-Air à Saint Priest. Nous envisageons également de développer un aspect « ressourcerie » à cette récupération d'encombrants, c'est-à-dire que les objets récoltés, au lieu d'être simplement recyclés, pourraient pour certains être réparés puis revendus à bas prix ou donnés à des associations de solidarité, en lien avec une entreprise d'insertion.

Contacts dans l'organisme

- **Axelle Enderlé,**
Responsable de l'Innovation Sociale,
a.enderle@est-metropole-habitat.fr
- **Camille Bonnard,**
Chargée d'Innovation Sociale,
c.bonnard@est-metropole-habitat.fr

SECONDE VIE POUR LES OBJETS

OPAC 38 – ISÈRE

L'action visait à organiser la récupération d'une partie des encombrants sur les groupes de logements locatifs afin de valoriser ces gros déchets et leur permettre d'avoir un second usage par différentes actions :

- Organisation d'un chantier éducatif avec l'APASE (association de prévention spécialisée) avec des jeunes en difficulté habitant la commune pour le ramassage des encombrants sur les points de collectes « sauvages », les caves, les parties communes et au domicile des personnes fragiles ne pouvant pas se déplacer vers la déchetterie.

- Organisation par la Ville et l'organisme, d'un temps fort avec les habitants avec un stand de broc' échange, un stand de customisation, un stand de réparation de vélos, un stand de sensibilisation à la gestion et tri des déchets, un stand d'accueil et d'information convivial.

Au lieu d'intervenir ponctuellement sur le débarrasage des encombrants, nous nous sommes inscrits dans un projet partenarial afin d'améliorer le cadre de vie des habitants tout en contribuant au développement du lien social et du mieux vivre ensemble par des temps d'échanges.

● Résultat

- Réel intérêt de la part des habitants pour la démarche et la réflexion autour de la réutilisation de l'objet.

- Le porte-à-porte a permis de vrais échanges avec les habitants concernant la problématique soulevée.

- L'organisation d'un broc' échange le jour du temps fort a permis de récupérer et d'échanger certains objets qui étaient destinés à être jetés ou qui occupaient les parties communes des immeubles.

- Mobilisation forte de l'ensemble des partenaires.

- Création d'un lien avec les professionnels du groupement de collecte responsables des déchetteries du secteur.

Contact dans l'organisme

Nadine, Santoni,
Responsable Territoire,
nadine.santoni@opac38.fr

VIDOIR DE TRI

ICF HABITAT SUD EST MÉDITERRANÉE LOIRE

Tester la possibilité d'utiliser les gaines vide-ordures en modifiant le système de vidoir pour ainsi mieux capter le gisement des emballages légers et des journaux.

Il s'agit donc, lorsque cela est possible, de réinvestir ces locaux au bénéfice d'une action pédagogique à destination des locataires et en vue d'améliorer la qualité du tri sélectif.

Un protocole de « mesurage » de la performance du tri avant, pendant et après la mise en place du projet a été défini par Éco-emballages, en concertation avec les services de collecte de Saint Étienne Métropole.

● Résultat

Impact positif du nouveau système sur la quantité (+ 37 % d'emballages recyclés) et la qualité de la collecte (- 6 % d'erreurs de tri).

Le nouveau vidoir à un effet positif sur le geste du tri (mieux vaut partir sur des bases « saines »).

81 % des locataires sont satisfaits de cette évolution, « le vidoir donne envie de trier » (enquête ENOV).

Contact dans l'organisme

Matthieu Poinot,
Chargé de mission qualité,
mathieu.poinot@icfhabitat.fr

PACTE POINT VERT

LOIRE HABITAT – LOIRE

LOIRE HABITAT est engagé dans 4 domaines :

- Mobiliser les locataires sur le tri sélectif pour augmenter les quantités et la qualité du tri,
- Améliorer l'accès au tri et à la fourniture de dispositifs adaptés sur le parc existant et dès la conception des projets de construction,
- Gérer et suivre une signalétique adaptée à chaque territoire en lien avec les agents de proximité
- Former et mobiliser le personnel de terrain : 170 agents de proximité au quotidien.

Dans le cadre d'une démarche de responsabilité sociétale, LOIRE HABITAT se mobilise sur le mode de gestion des déchets des locataires au travers :

- De la mise en place d'une ambassadrice du tri avec actions sur le terrain pour informer et former le personnel et les locataires aux notions de tri,
- « Fête du tri » pour sensibiliser les habitants suite à l'installation d'aires de tri,
- Tables rondes avec les partenaires externes,
- Signature du pacte point vert avec Éco-emballages
- Porte à porte pour continuer de sensibiliser les habitants

● Résultat

Suite à un état des lieux exhaustif de la signalétique et du parc de bacs ordures ménagères et de tri sélectif, des bons de commande ont été créés à destination des agents de proximité.

● Suite

De nouvelles journées de sensibilisation en porte-à-porte sont organisées.

Contact dans l'organisme

Gisèle Pitiot,
Responsable qualité,
g.pitiot@loirehabitat.fr

CONCERTATION ET SURENTRETIEN

OPH DE L'ONDAINE – LOIRE

Le projet avait pour objectif :

- La mobilisation et la concertation des habitants (groupe intergénérationnel de locataires, école primaire du secteur)
- L'insertion professionnelle, accompagnement et professionnalisation vers les métiers de la proximité
- Exposition au cœur du quartier, visite de l'usine de tri, concours de dessins

Pour répondre à cette problématique de maintien de propreté des espaces extérieurs, un agent a été recruté dans le cadre d'un CAE pour effectuer l'entretien sur la ZUS depuis janvier 2010 et poursuivi en 2011.

L'agent affecté a été recruté sur un temps complet et effectuait chaque semaine le nettoyage complet des abords immédiats des immeubles en collectant les déchets au sol et en balayant suivant un parcours hebdomadaire. Cette action est aujourd'hui connue sur le quartier et l'amélioration du cadre de vie est incontestable, mais une sensibilisation de la population du quartier au respect des espaces extérieurs était une priorité.

Pour ce faire, un partenariat avec l'École Pasteur a été un vecteur intéressant pour sensibiliser les adultes au travers des enfants tout en mobilisant aussi un groupe d'habitants volontaires pour participer au projet.

● Résultat

Une vraie sensibilisation au tri, les enfants ont appris le tri et le respecte aujourd'hui.

Contact dans l'organisme

Catherine Allemand,
Responsable de proximité,
c.allemand@oph-ondaine.fr

ÉCOLO GRAND PONT

IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES – RHÔNE

Permettre à des adolescents, inscrits dans une logique d'exclusion, de participer à une dynamique d'amélioration de l'environnement :

- Recensement et repérage des lieux pouvant faire l'objet d'un nettoyage
- Réalisation d'affiches avec slogans « choc »
- Campagne d'affichage dans les parties communes et les lieux identifiés : cette campagne d'affichage a été étendue à l'ensemble de la commune.

Cette action de sensibilisation sur le respect de l'environnement et de son lieu de vie a été portée par le centre social et financé par IMMOBILIÈRE RHÔNE-ALPES, la commune et le centre social.

● Résultat

Des nettoyages des lieux sont régulièrement organisés par l'équipe de gardiennage avec les jeunes qui participent activement.

Contact dans l'organisme

Florence Chovet,
Responsable de l'Agence Rive de Gier,
florence.chovet@groupe3f.fr

AMÉLIORER LE CADRE DE VIE

OPAC 38 – ISÈRE

Plusieurs initiatives sont menées par les acteurs internes sur l'ensemble des territoires du patrimoine autour de grandes thématiques :

- Amélioration de la vie sociale et respect des espaces collectifs : jardins partagés, expériences d'auto-nettoyage,
- Appropriation des espaces privatifs : projets d'auto-rénovation, comités de résidence,
- Optimisation de la gestion des déchets et encombrants : tri des déchets domestiques, ressourceries etc.
- Prise en compte des questions de précarité énergétique des locataires : installation de compteurs et équipements permettant de suivre en temps réel les consommations, ateliers développement durable...
- Groupe de travail initié par le Département et les bailleurs sur la précarité énergétique

Les enjeux de ces initiatives sont :

- Améliorer le respect du cadre de vie individuel ou collectif « le vivre ensemble »
- Répondre au défi environnemental,
- Sensibiliser les habitants aux éco réflexes et aux gestes éco citoyens etc.

● Résultat

Ces innovations menées depuis plusieurs années ont fait l'objet d'une couverture médiatique importante, ont reçu un écho au sein du mouvement de l'habitat social à travers des témoignages lors de journées professionnelles ou du Congrès HLM. Exemple de reconnaissance : les jardins partagés de Champier, des baisses de charges sur le travail de fond des encombrants sur plusieurs groupes de la ville nouvelle.

Contacts dans l'organisme

- **Christophe Delmastro,**
Directeur d'Agence Villefontaine,
Christophe.delmastro@opac38.fr
- **Benoit Jehl,**
Directeur du Développement Durable et Europe,
Benoit.jehl@opac38.fr

SENSIBILISATION À LA PROPRETÉ ET AU CADRE DE VIE

OPAC DU RHÔNE - RHÔNE

Le non respect de la propreté et du cadre de vie, influe sur la qualité du vivre ensemble et invite les bailleurs à agir sur les racines du problème et non uniquement sur les causes. Ainsi, nous avons été amenés à inventer de nouvelles formes d'actions qui influent sur le changement de comportement en prenant en compte les usages et en impliquant les habitants (approche comportementaliste). Dans les faits, les actions découlent d'un projet commun, bâti à l'aide d'une méthodologie projet et fondée sur des principes au préalable : pas d'action sans diagnostic, pas de diagnostic sans regards croisés en interne et avec l'externe, pas d'action sans que les locataires soient acteurs. Si les projets de résidence traitent souvent de la propreté, c'est que le renforcement du lien social passe par la réappropriation des espaces collectifs et le partage des règles communes. Mieux se connaître pour mieux se respecter, pour mieux partager des projets ensemble : voilà la dynamique recherchée pour mobiliser le bailleur dans sa relation avec ses locataires.

● Résultat

Plusieurs actions complémentaires sont ainsi conduites selon le diagnostic : semaine de la propreté (avec nos partenaires collectivités locales), atelier de concertation pour concevoir avec les habitants, opération dites « coups de poing » ou « scène de crime » pour susciter la réaction et responsabiliser, intervention dans des écoles ou collèges de collaborateurs du bailleur pour la pédagogie, moments de convivialité pour la rencontre et le partage d'idées, visite de déchetterie, ressourcerie, incinérateur pour éveiller et chercher des solutions similaires ou alternatives. Également, des actions de développement social sont mises en œuvre pour traiter globalement du cadre de vie : création de jardin de proximité pour transformer une contrainte et des dépenses en ressources, ou d'actions d'économie d'énergie afin d'étayer la gestion sociale avec l'économique. La consolidation de cette méthode et la capitalisation des actions sous le pilotage de la filière vie sociale en lien avec les autres filières métiers sont recherchées pour un gain d'efficacité et par équité envers nos clients.

Contact dans l'organisme

Rémi Bullion,
Conseiller territorial vie sociale et tranquillité,
rbullion@opacdurhone.fr

ACTIS • ADIS • ADVIVO • AIN HABITAT • ALLIADE HABITAT • AMBERIEU HABITAT • BATIGERE RHONE-ALPES • BATIR ET LOGER • BOURG HABITAT • CHABLAIS HABITAT • CHAMBERY ALPES HABITAT • CITE NOUVELLE • COGECOOP HLM • DAUPHILOGIS • DRÔME AMENAGEMENT HABITAT • DYNACITE • ERILIA • EST METROPOLE HABITAT • GIER-PILAT HABITAT SAINT-CHAMOND • GRANDLYON HABITAT • HABITAT BEAUJOLAIS VAL DE SAONE • HABITAT PAYS DE ROMANS • HALPADES • HAUTE-SAVOIE HABITAT • ICF SUD-EST MEDITERRANEE • IDEIS • ISERE HABITAT • LE FOYER DE L'ISERE • LE MONT BLANC • LE TOIT FAMILIAL • LE TOIT FOREZIEN SCIC • LEMAN HABITAT • LOGICOOP • LOGIDIA • LOIRE HABITAT • METROPOLE HABITAT SAINT ETIENNE • MONTELMAR HABITAT • OPH DE VALENCE • OPAC 38 • OPAC DE LA SAVOIE • OPAC DU RHONE • OPH D'UGINE • OPH DE FIRMINY • OPH DE L'ONDAINE • OPHEOR • PROCIVIS RHONE • PROCIVIS SAVOIE • RHONE SAONE HABITAT • S.F.H.E. • S.V.U. • SA D'HLM GABRIEL ROSSET



Et les 5 associations départementales



Le Village de l'innovation sociale et solidaire avec le soutien des partenaires :



SA D'HLM POUR L'ACTION SOCIALE • IMMOBILIERE RHONE ALPES • SA REGIONALE D'HLM DE LYON • SA THOISSEYENNE D'HLM • SACICAP DE L'AIN • SACICAP DES ALPES PROCIVIS ALPES DAUPHINE • SACICAP FOREZ VELAY • SACICAP HAUTE-SAVOIE • SACICAP VALLEE DU RHONE • SACICAP VIVARAIS • SACOVIV • SACVL • SAIEM DE CHAMBERY • SAIEM GRENOBLE HABITAT • SAIEM LE LOGEMENT DU PAYS DE VIZILLE • SAVOISIENNE HABITAT • SCIC HABITAT RHONE-ALPES • SEMCODA • SIGEM • SOCIETE COOPERATIVE ALPES HABITAT • SOCIETE COOPERATIVE D'HLM "CONSTRUIRE" • SOCIETE COOPERATIVE D'HLM LE FOYER ROMANAIS ET PEAGEOIS • SOCIETE COOPERATIVE DE PRODUCTION D'HLM DU VIVARAIS • SOCIETE COOPERATIVE DE PRODUCTION D'HLM HABITAT DAUPHINOIS • SOCIETE D'HABITATION DES ALPES • SOCIETE DAUPHINOISE POUR L'HABITAT • SOCIETE POUR LE DEVELOPPEMENT DE L'HABITAT • SOLLAR • VAL SAVOIE HABITAT • VILOGIA • VIVARAIS HABITAT