

Invités : 45 personnes

- Equipe de préparation et ceux qui ont fait les visites
- Agents des bailleurs ayant participé aux visites
- N+1 si possible
- Participants de la rencontre de décembre 2015 (OK : Anaelle)
- Locataires intéressés

Remise des circuits de réclamations

RDV à 16h30

17h30-17h45 : Accueil des participants

17h45-18h10 :

Introduction :

Jessie / Lila

* Qui est-on à organiser cette rencontre ? Quels sont les objectifs du travail et de la soirée ?

2 objectifs du travail : lisibilité du circuit des réclamations ; identifier des axes de progrès

Objectifs de la soirée

+ On a tous appris les uns des autres

Jérôme

* Les règles du jeu :

-> On est dans des organisations humaines, on présuppose la volonté de coopération de nos interlocuteurs

-> On est dans des organisations humaines, elles sont imparfaites et peuvent être améliorées en misant sur l'intelligence collective

+ Jeu de marche

ou "Histoire de l'homme qui n'avait pas de chance"

18h10-18h50

Présentation / partage du circuit des réclamations

(évocation du travail sur les charges + économie d'énergie)

- Présentation et commentaire des circuits de réclamations

(méthode : on présente les posts-it en vrai ; donner le format papier)

ACTIS : Anaelle / Julie / Lila

OPAC38 : Laetitia / Nahani / Paul

SDH : Flori - Eric / Rose / Michelle

18h50-19h30

Débat

Petits groupes de 5 à 8 personnes

15', en petits groupes

-> **Ce que l'on a appris de cette restitution ?** (les locataires, tous)

Equipe de préparation dans les groupes

4 couleurs de post-it :

* Ce que j'ai appris

* Ce que m'interpelle : + Bonnes pratiques

* Ce qui m'interpelle : - Ce qui serait à améliorer

* Nos questions

Animation plénière : Jérôme

+ Présentation des pistes identifiées par le groupe (qui ? Jérôme ?)

En grand groupe, on discute des questions + ce qui serait à améliorer

19h30-19h45

15' sur les organisations

-> **Ce qui pourrait bouger dans nos organisations ?** (paroles institutionnelles)

-> Comment a-t-on vécu cette démarche ?

19h45-20h00

Perspectives

-> Avec quoi je pars ? (**Jérôme**)

-> Information en janvier ou février (**Anaëlle**)

+ envoi du doc

En off, autour d'un verre...

+ quelques choses

Matériel :

Paul : Post-it + Bic

Paper-board (Jessie : 3)

Buffet : Anaëlle