

Fiche expérience
Atelier 3 - Durable = Responsable ?
ou comment susciter de nouveaux modes de vie
et de consommation?

Accompagnement à la maîtrise d'usage dans le cadre d'une
opération de réhabilitation

// Sur quel secteur se déroule le projet?

Résidence « Les Oursons » à Villefontaine (111 logements) – Bailleur PLURALIS

// Quelle en est l'origine ? Pourquoi a-t-il été initié?

Rhône Alpes Energie Environnement (RAEE) est engagée au côté du Grand Projet Rhône Alpes (GPRA) Nord Isère dans le projet européen CABEE.

Fin 2013, une des actions de ce projet consistait à travailler sur la sensibilisation des utilisateurs des bâtiments basse consommation en capitalisant la connaissance sur le sujet et en menant 5 projets pilotes sur des bâtiments publics et logement social. RAEE et GPRA ont choisi OXALIS pour l'accompagnement de ces actions. Pluralis s'est alors engagé dans cette démarche pour apporter sa propre expérience et monter en compétence sur le sujet : la responsable d'agence a bénéficié d'une formation intitulée « accompagner les changements pour une meilleure qualité d'usage », et un diagnostic après réhabilitation a été réalisé en janvier 2014 sur une résidence de 20 logements à Bourgoin Jallieu

Fort de ces enseignements, Pluralis a souhaité mettre en pratique un nouveau mode d'accompagnement avant, pendant et après réhabilitation avec les locataires de la résidence « les Oursons » à Villefontaine.

// Qui en est à l'initiative? Et qui porte le projet?

PLURALIS Direction du service aux habitants

// Quels sont les objectifs de ce projet?

Profiter de la réhabilitation pour créer des collectifs, mobiliser les habitants sur la qualité d'usage, les éco-gestes et le vivre ensemble :

- mobiliser les habitants dans le processus de concertation
- impliquer les habitants pour les rendre acteur du projet de réhabilitation
- identifier les usages, favoriser les prises de paroles et initiatives
- intéresser de façon durable les locataires sur les éco-gestes
- favoriser l'appropriation par les locataires des nouveaux équipements ayant un rôle énergétique.
- mettre en œuvre des méthodes concrètes d'accompagnement au changement
- développer les partenariats

// Qui sont les acteurs mobilisés sur ce projet?

- Pluralis
- Conseil Départemental
- Ville
- CAPI

Prochaines rencontres : CNL, CAF, OXALIS, AGEDEN

// Comment et par qui ont-ils été mobilisés?

Par l'Agence PLURALIS Nord Isère

// Quelles sont les actions menées ou envisagées ? Comment cela se traduit ou se traduira concrètement?

- Rencontre avec les partenaires en 2014
- Réunion conviviale en pied d'immeuble (locataires, ville, Département, techniciens, bailleur..) : prise de contacts (présenter le projet, légitimité l'intervention des acteurs) et diagnostic (recueil du vécu, des attentes et besoins des habitants) suivi d'un compte rendu en septembre 2014
- Réunion sur les charges locatives en novembre 2014
- Visite chez les locataires (analyse et diagnostic technique) fin 2014/début 2015
- Réunion en pied d'immeuble : retour sur les besoins exprimés et point d'étape. (Analyse des possibilités et des objectifs partagés) suivi d'un compte rendu Mai 2015
- courrier d'information aux locataires Juin 2015
- Réunion d'information : point d'étapes Pluralis/Conseil départemental/Ville/CNL
- Ateliers sur les éco-gestes AGEDEN / OXALIS
- Identification des locataires référents pour centraliser l'information sur le déroulement des travaux
- Note spécifique « Info Travaux »
- Invitation contrôle des charges
- Événements en lien avec la Maison pour tous des Roches à Villefontaine
- Appel à projet initiative habitants dans le cadre du Fond de Participation des Habitants

// Qu'est ce qui selon vous, se passe bien (ou s'est bien passé) dans la démarche ?

PLURALIS:

- Réflexion interne sur les modes d'accompagnement
- Présence nouvelle du chargé de proximité aux réunions de concertation
- Distribution des invitations en boîtes aux lettres et affichage
- Forte mobilisation des locataires sur les réunions en pied d'immeubles (30% de présents)
- Volonté des partenaires de travailler ensemble

// Qu'est ce qui, selon vous, pose problème ou est à améliorer dans la démarche ?

PLURALIS:

- Moyens humain interne à mobiliser (bailleur)
- Des rencontres trop espacées (locataires)
- Une communication à développer (partenaires, locataires)

// Qui contacter si l'on souhaite plus d'informations?

Mme MOLERO Céline, Responsable d'Agence Nord Isère : 04 74 93 66 66

// Des documents à partager sur cette expérience?

> *Le courrier d'information aux locataires concernés*

RETROUVEZ CETTE FICHE ET LES AUTRES DOCUMENTS RELATIFS A CETTE EXPERIENCE SUR LE SITE

<http://www.centreressources-gusp.org> > onglets « Nos actions » > « Rencontres de la GUSP »