



Les Ateliers de la proximité

Comment améliorer ensemble la qualité de vie dans nos immeubles ?

7 octobre 2006 – Direction Territoriale Val-de-Marne



*LES LOCATAIRES FONT CONNAISSANCE
AUTOUR D'UN CAFÉ-CROISSANT.*



Les Ateliers de la proximité, temps de rencontre et d'échange entre l'OPAC et les locataires, ont débuté il y a plus d'un an, en octobre 2005, à la Direction Territoriale Nord-Ouest sur le thème : « Mieux vivre, être voisin, comment habiter ensemble ? » D'autres ateliers ont ensuite été organisés dans les quatre Directions Territoriales de Paris, sur des thèmes variés et complémentaires comme l'adaptation du logement, la sûreté, la vie de quartier ou encore la qualité de service.

Le sixième et dernier Atelier de la proximité s'est tenu le samedi 7 octobre à l'ESCALE (Espace socio-culturel et d'aide à l'emploi), à Villiers-sur-Marne. Tous les locataires de la Direction Territoriale Val-de-Marne étaient conviés à venir dialoguer avec les équipes de l'OPAC de Paris. Des navettes étaient mises à disposition pour se rendre sur place. Cet atelier a été l'occasion d'aborder la thématique suivante : « Comment améliorer ensemble la qualité de vie dans nos immeubles ? »

Réfléchir ensemble, progresser ensemble...

Accueillis par Jean-Yves Mano, président de l'OPAC de Paris, Jean-François Gueulette, directeur général et Emmanuelle Copin, directrice territoriale Val-de-Marne, les locataires ont tout d'abord fait connaissance autour d'un café-croissant. Un film réalisé à partir de témoignages de locataires, de responsables associatifs et de collaborateurs de l'OPAC a ensuite été projeté pour introduire le thème de la matinée avant que les participants rejoignent l'un des deux groupes de travail animés chacun par deux personnes de l'OPAC. Pour conclure cette matinée d'échanges, les rapporteurs, à la fois des représentants de locataires et des collaborateurs OPAC, ont présenté à l'ensemble des participants les grandes lignes des discussions ainsi que les propositions d'amélioration élaborées dans chaque groupe.

Discussions passionnées, échanges d'expériences et pistes concrètes... chacun a pu donner son opinion sur le thème central de la qualité de vie, dans un climat d'écoute et de respect.



*JEAN-YVES MANO, PRÉSIDENT DE L'OPAC DE PARIS,
JEAN-FRANÇOIS GUEULLETTE, DIRECTEUR GÉNÉRAL ET EMMANUELLE COPIN,
DIRECTRICE TERRITORIALE VAL-DE-MARNE, ACCUEILLENT LES PARTICIPANTS.*



Atelier A



Au fil des discussions, les locataires ont dressé un certain nombre de constats sur leur vie quotidienne dans les immeubles... :

liées à ce type de comportements (dégradations, bruit, incivilités etc...),

- l'inadéquation de certains logements aux besoins des locataires : sur-occupation ou sous-occupation à la suite de changements familiaux, logements ne répondant pas aux exigences imposées par une situation de handicap, manque de connaissance des dispositifs qui permettent de changer d'appartement,

- des problèmes liés à l'insonorisation des logements : bruits extérieurs, bruits des appartements voisins...,

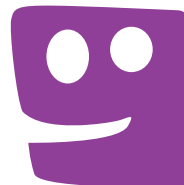
- des difficultés à entrer en contact avec les équipes de l'OPAC : manque de réactivité lors des demandes de réparations ou dans le cas de dégradations,

- l'importance de l'accueil des nouveaux locataires, véritable levier pour leur intégration dans un immeuble et la création de lien social,

- le souhait de voir davantage prises en considération les problématiques liées au développement durable, dans et

autour du logement (économies d'énergie etc...).

Après un consensus sur ces constats, les participants ont élaboré ensemble des axes concrets d'amélioration :



- d'une manière générale, faire des efforts ensemble en termes de communication :

- accompagner, expliquer, sensibiliser,

- travailler à plus de réactivité et au respect des délais annoncés lors de réparations,

- impliquer plus largement les associations porteuses de projets, dans l'accueil des nouveaux locataires et dans l'organisation d'événements comme les fêtes d'immeubles par exemple,



- communiquer davantage sur les dispositifs d'incitations existants pour obtenir un logement plus petit ou plus adapté à une nouvelle situation familiale, afin de limiter les cas de sur ou sous-occupation,

- veiller à développer une politique d'attribution qui favorise la mixité sociale et ethnique,

- diffuser plus d'informations en matière de sécurité dans le logement : gaz, plomberie...

«La cité, bien qu'on s'en plaigne, on s'y plaît !»





Tout comme dans le premier groupe, les participants ont longuement échangé sur la qualité de vie, notamment autour de l'idée de « relations » : relations entre les locataires, relations entre les locataires et l'OPAC, entre les associations et l'OPAC, relations des locataires avec les différents services publics. Ils ont ainsi pointé un certain nombre de constats :

- des rapports entre locataires parfois caractérisés par un manque de respect et des incivilités,
- la méconnaissance du règlement intérieur de l'OPAC, considérée comme une source importante de nuisances dans le quotidien des locataires,
- un manque de clarté et d'information autour des responsabilités et du rôle de chaque acteur : OPAC, locataires, police, ville... Cette question concerne de nombreux domaines mais se pose particulièrement dans le cas de l'enlèvement des épaves,
- des attentes importantes en termes de qualité d'accueil, à différents niveaux :
 - avec la police, lors du dépôt de plainte, moment parfois mal vécu par les locataires,
 - la nécessité de prévoir un espace confidentiel réservé aux entretiens entre locataires et personnel de l'OPAC, dans le cas de loyers impayés par exemple.



Certaines pistes d'amélioration et de solutions concrètes ont ensuite été avancées :



- communiquer davantage sur le système d'astreinte et de permanence, souvent méconnu des locataires (le 01 44 41 79 79),
- travailler à une mise en relation plus importante entre les associations et les locataires, pour favoriser les rencontres, les échanges et le lien social,



- augmenter la réactivité de l'OPAC sur les délais de réponse lors de demandes de réparations par exemple,
- favoriser les appels à projets comme les fêtes de quartier,
- développer les rencontres entre la police et les associations pour davantage d'informations sur le dépôt de plainte.



« Le respect des locataires, ça commence par la qualité de l'accueil. »

Animateurs et rapporteurs

Les deux groupes de l'Atelier ont été animés par des personnes de la Direction Territoriale Val-de-Marne. Les résultats des débats ont été présentés par des représentants d'associations et par des collaborateurs de l'OPAC.



Cette sixième édition des Ateliers de la proximité a permis une fois de plus à des locataires soucieux de construire l'avenir, de se rencontrer, de s'exprimer librement et de formuler, au-delà des simples constats, de véritables pistes d'amélioration.

Cet atelier a clôturé une année de dialogues et de débats entre les locataires et le personnel de l'OPAC. Cette démarche fructueuse, fondée sur la proximité et l'échange a fait émerger de nouvelles réflexions qui seront mises en commun pour que l'Office aboutisse, en janvier prochain, à une série d'engagements sur la qualité de service.

Emmanuelle Copin, Directrice Territoriale a conclu en affirmant qu'à plus court terme, certaines propositions pourraient être testées, notamment en matière d'information et de communication à destination des locataires, sur des sujets du quotidien.



«Au-delà du logement, améliorer la vie.»



À L'ISSUE DE L'ATELIER, LES PARTICIPANTS POUVAIENT EXPRIMER LEURS DEMANDES PAR ÉCRIT.



Une année de rencontres et de dialogues...

Chacune des six Directions Territoriales a organisé un Atelier de la proximité et invité ses locataires à venir s'exprimer sur un thème précis :

1^{er} octobre 2005

Direction Territoriale Nord-Ouest

« Mieux vivre, être voisin, comment habiter ensemble ? »

5 novembre 2005

Direction Territoriale Nord-Est

« Comment le logement peut-il mieux s'adapter à notre vie ? »

21 janvier 2006

Direction Territoriale Est

« Comment mieux assurer la sûreté dans nos immeubles ? »

25 mars 2006

Direction Territoriale Sud-Ouest

« Comment améliorer avec vous le cadre de vie ? »

20 mai 2006

Direction Territoriale Sud-Est

« Comment la qualité de notre service de proximité peut-elle mieux répondre à vos attentes ? »

7 octobre 2006

Direction Territoriale Val-de-Marne

« Comment améliorer avec vous la qualité de vie dans nos immeubles ? »