

ATELIER

Suivre et évaluer les démarches impliquant les usagers

16 sept. 2021, Lyon



Avec le soutien de :



Programme

- **10h** : Introduction VAD
- **10h10** : Pitches de présentation en plénière
- **10h20** : Ateliers de partage avec chaque intervenant (2x20')
- **11h00** : Restitution des échanges en plénière



Claire TOPIN, VAD

VILLE ET AMÉNAGEMENT DURABLE





Partager, innover et préparer l'avenir

- ❖ Périmètre d'action régional
Auvergne-Rhône-Alpes
- ❖ **2 000 professionnels**
- ❖ dont **350 membres**
- ❖ Des **partenaires** ancrés dans les territoires



- Collectivité
- Bailleur social
- Promoteur
- Aménageur
- Programmiste
- Urbaniste
- Paysagiste
- Architecte
- Bureau d'étude/conseil
- Entreprise/fabricant

Nos Objectifs

- Faire évoluer les pratiques
- Penser le monde de demain
- **Eveiller** les consciences professionnelles
- Adopter une **approche globale et transversale**
- Faire **monter en compétence** la filière





Rejoindre VAD, c'est...

+ Des événements toute l'année

- Profitez de visites privilégiées
- Participez à la soirée des adhérents et au forum annuel
- Bénéficiez d'une inscription prioritaire aux manifestations
- Forum et événements payants : votre invité est le bienvenu

+ Des tarifs préférentiels

- Des réductions pour les événements payants et la formation
- Vous êtes plusieurs : mutualisez vos dépenses (licence, abonnement...)

+ Des services dédiés

- Découvrez en avant-première les productions au format papier
- Intégrez l'annuaire en ligne, associé à vos retours d'expériences
- Publiez ou consultez des offres d'emploi sur le portail VAD
- Accédez à la documentation (portail VAD/EnviroBOITE)
- Participez à et/ou accueillez un RDV du réseau en agence



Des actions collectives



+200 participants



Réemploi

Agriculture urbaine

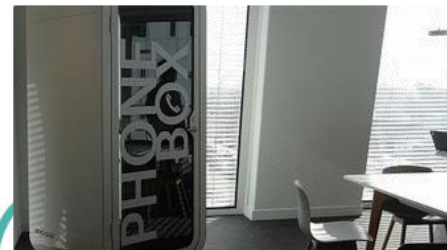


GT Réhabilitation

Ecomatériaux

GT Aménagement

GT E+C-



GT Santé - Aménagement

GT Santé - Bâtiment

La CO-Lab'

Nouveaux modes de travail (NWOW)

Action Collective en lien avec l'atelier

réservée aux adhérents

La CO-Lab'



<https://www.ville-amenagement-durable.org/La-CO-Lab>



Axe n°1 – Implication des usagers

Axe n°2 – Méconnaissance entre métiers de la chaîne de production de l' « Habiter »

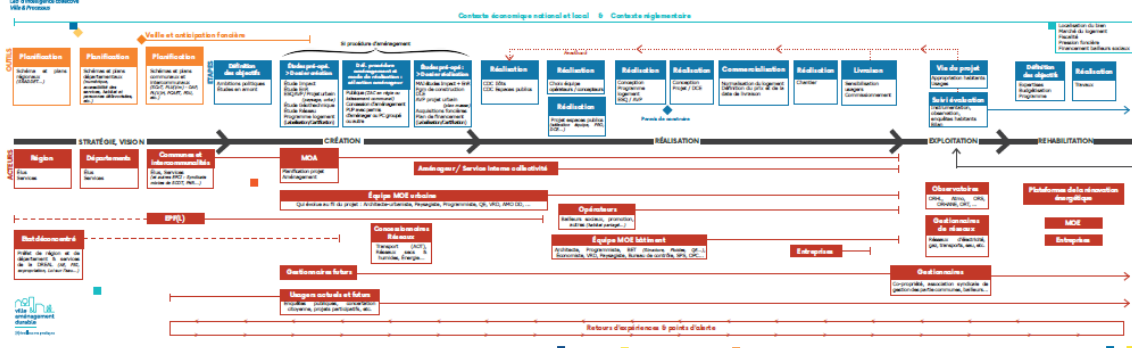
Axe n°3 – Modèle économique, processus et cadres

Axe n°4 – Evolution des villes et de l'habitat

Axe n°5 – Boîte à outils :



Frise des temps de l'aménagement



L'implicaQuoi ?!

L'implicaQuoi ?!

Un jeu de la CO-Lab'

Lab' d'intelligence collective Ville & Processus





AGENDA

En lien avec l'atelier



Laboratoire de la fabrique urbaine des Gratte-Ciel
Porte ouverte professionnelle #1
23 septembre 2021
16 novembre 2021
Villeurbanne (69)

Visite

Laboratoire de la fabrique urbaine des Gratte-Ciel
Porte ouverte professionnelle #1

Gratte-Ciel centre-ville est un projet urbain qui vise à intensifier le centre-ville de Villeurbanne sur 8 ha d'ici à 2030, en répondant aux exigences de durabilité, de mixité et de qualité de vie. L'objectif est de faire émerger un projet urbain conçu (...)

Villeurbanne (69)



Visite

Visite des aménagements transitoires sur la ZAC Confluence
En lien avec l'action collective La CO-Lab'

Maison de la Confluence



Réunion VAD+

La Co-Lab'
Réunion de l'action collective

Réunion de travail de La CO-Lab' visant à avancer sur les outils et prochains événements fixés par la feuille de route de cette action collective.

Locaux de VAD



Les Formations de la rentrée...

14 sept. Bâtir et Aménager avec l'Humain et ses Usages
Lyon – Niveau 2 : expérimentation d'outils et méthodes



28 sept. RE2020 : Comment intégrer la nouvelle
Lyon réglementation dans une démarche éco-responsable de projet ?



30 sept. L'aménagement au service du bien-être et de la
Lyon santé humaine



19 oct. Réaliser l'Analyse de Cycle de Vie de votre
Lyon projet de construction dans le cadre de la RE2020



21 oct. Concevoir et construire en matériaux
Lyon biosourcés, en région Auvergne-Rhône-Alpes





Lucie Boireau, EMH

Medhi Lakehal, Récipro-cité

PITCHS DE PRÉSENTATION



MERCI

Avec le soutien de :

Notre mission sociale

Impulser et co-construire avec toutes les parties prenantes et à toutes les échelles d'un projet urbain les conditions du vivre-ensemble à tous les âges, pour favoriser l'émergence d'une société plus solidaire

1/ C'est quoi la mesure d'impact ?

L'impact social représente l'ensemble des changements auprès de nos bénéficiaires, positifs ou négatifs, engendrés par nos activités mises en place et attribuables à ces activités.

Quelle est la différence entre un indicateur de réalisation et un impact



UN INDICATEUR DE RÉALISATION

> Correspond à un produit obtenu suite aux actions menées par Récipro-Cité

UN IMPACT

> Correspond à un changement opéré auprès de nos bénéficiaires et attribuable à nos activités.

2/ Pourquoi faire une mesure d'impact ?



Enjeux globaux

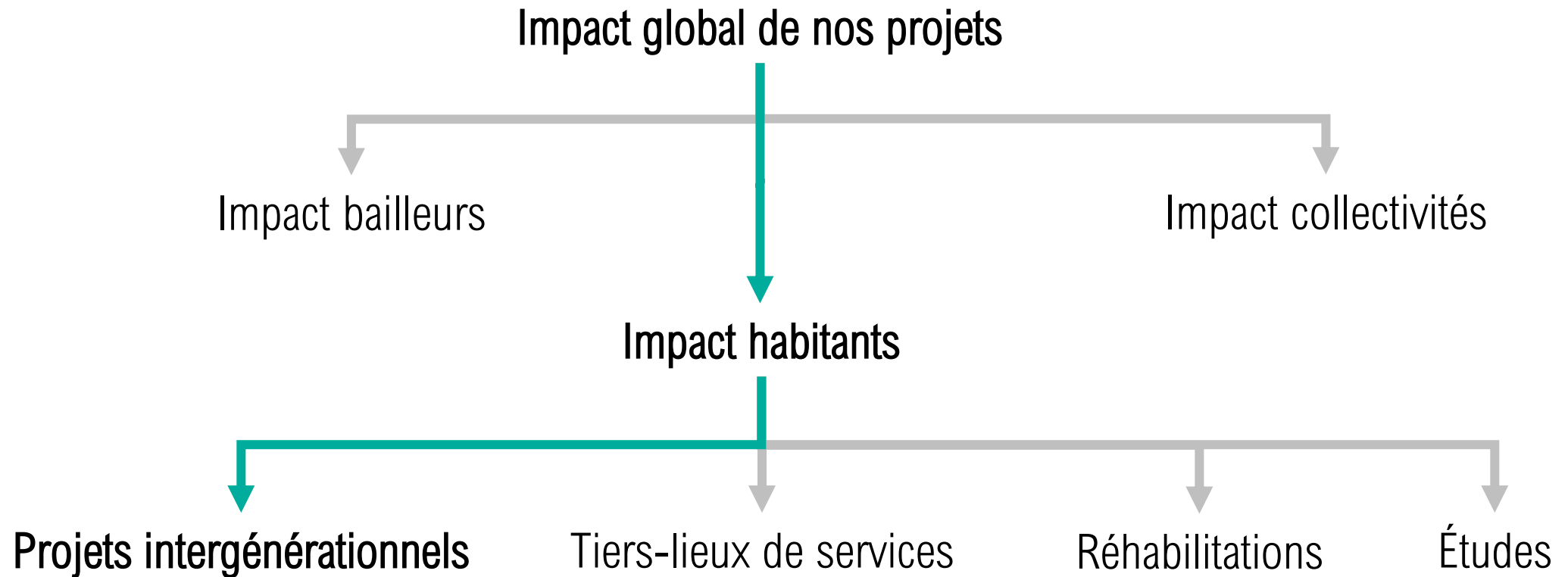
- **Évaluation continue** pour faire **évoluer nos méthodes**
- Labellisation ESUS : présenter nos actions au **Comité d'Engagement Social**
- Démontrer notre capacité à **répondre à notre mission sociale**, auprès de nos clients
- Pouvoir proposer une démarche de mesure d'impact à des clients



Enjeux locaux

- **Aider au pilotage des projets**
- **Partager l'impact du projet** auprès des bénéficiaires et des partenaires locaux

3/ Par quoi commencer ?




4/ Que mesurer ?

Dimensions	Sous-dimensions	Impacts priorités
Bien-être dans son lieu de vie	Habiter dans un cadre de vie agréable	Appréciation de sa résidence
		Appréciation de son quartier
		Accès à des espaces communs
		Accès à la nature
	Favoriser le bien-être	Sentiment de considération
		Sentiment d'appartenance
		Enrichissement personnel
Compétences et pouvoir d'agir	Développer les connaissances et mettre en application	Pratique numérique
		Eco-gestes
	Développer le pouvoir d'agir	Appropriation du territoire
		Autonomisation du projet
Liens sociaux et voisinage	Baisse de l'isolement	Taille objective du réseau social
		Sentiment d'isolement
	Ressource en support social	Support instrumental
	Diversification du réseau social	Elargissement intergénérationnel du réseau social
Autonomie et inclusion	Maintien à domicile des personnes âgées et autres publics précaires	Logement adapté et évolutif
Amélioration des conditions économiques		Economie du quotidien
		Augmentation du reste à vivre
		Diminution des charges locatives

5/ Comment le mesurer ?

Une enquête auto-administrée proposée à un panel d'habitants des résidences accompagnées



comme dans une
quand ils ont un
tendance à les me
ils sont pulvérisés
er... nos locataires
ils portent au gain
« Créer ce lien
t... que la notre
« Recipro-Cité. » - «
de... ens avec les
quoi pas ? » - « On
ent à... le
par le biais d...

Tout d'abord, quand êtes-vous arrivé dans votre lieu de résidence actuel ?

Il y a plus de 10 ans

Entre 1 an et demi et 10 ans

Il y a moins d'un an et demi

1.1 – Aujourd'hui, avez-vous le sentiment d'être au courant de ce qui se passe à Aubagne ?

Pas du tout

Plutôt pas


Plutôt

Tout à fait

??
Je ne sais pas ou ne veux pas répondre

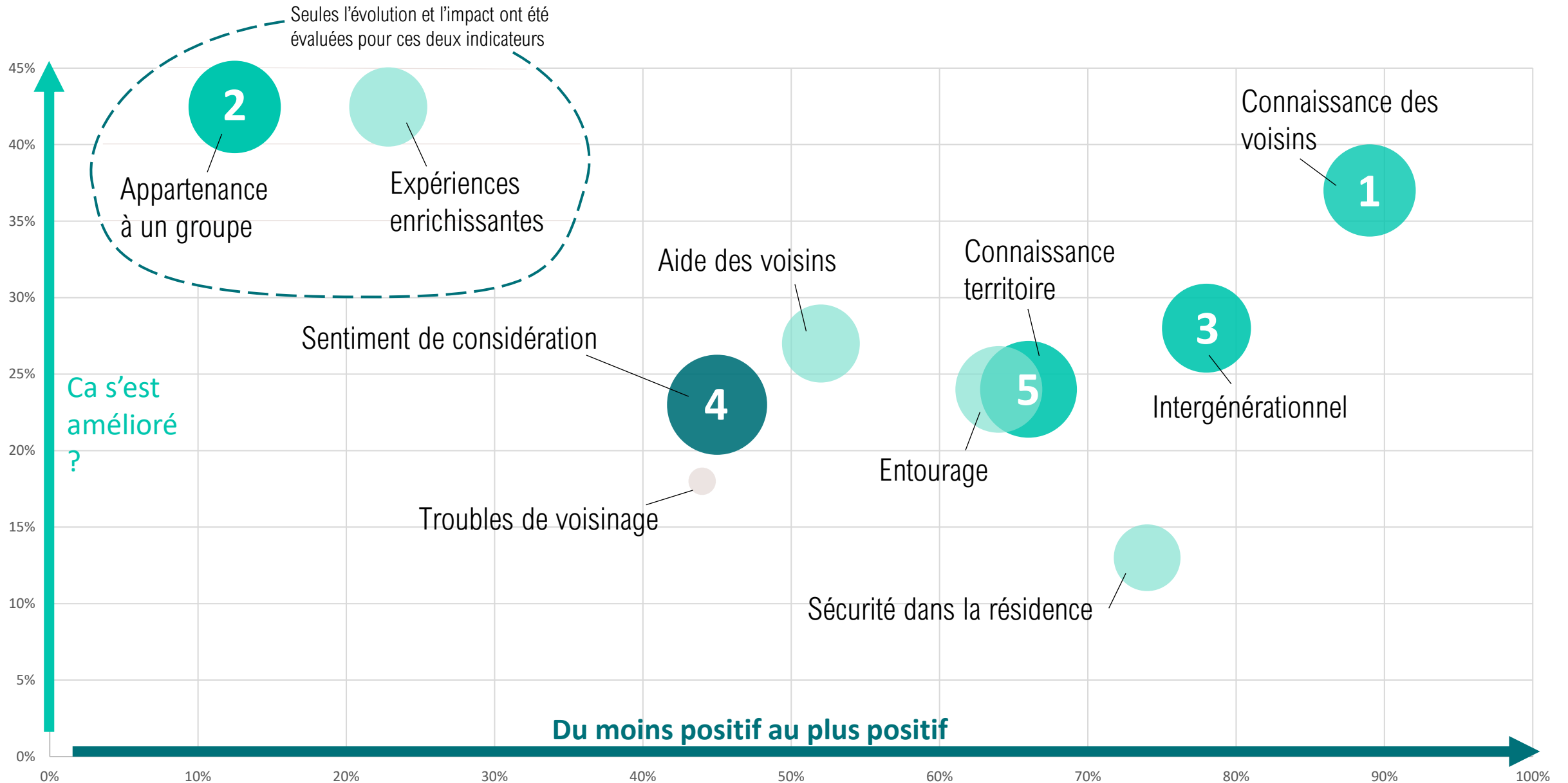
1.2 – Et avez-vous le sentiment d'être PLUS au courant de ce qui se passe à Aubagne QU'IL Y A UN AN ET DEMI ?

↓ ↓ ↘ →



t pas ses vois
prend pas, o
réjugés qui saut
ouver sur le u
u logement so
talement innova
s dans une soc
nous relevons
ns seule, de ne
de la f...
fid...
n,
t

6/ Pitch : impacts les plus marqués



Baromètre de bonheur en résidence

Présentation d'un outil d'évaluation d'impact social

16/09/2021

Les enjeux de l'évaluation de notre impact social

LES ENJEUX

- Construire des indicateurs propres à EMH permettant de prendre en compte les dynamiques sociales qui contribuent au bien-vivre de la résidence.
- Travailler sur le sens des actions d'EMH sur le terrain et démultiplier l'innovation – faire preuve d'imagination pour rester un acteur pionnier
- Intégrer l'IBR dans le Projet Stratégique d'EMH. Donner une meilleure pertinence et une visibilité aux actions d'EMH
- Mettre en place un outil simple d'utilisation qui intègre pleinement les habitants

Que veut-on évaluer ?

1/ Un travail autour de l'Utilité Sociale (Qualitatif)

- On s'intéresse au **sens**, à ce qui fait la spécificité de chaque structure. Cela **traduit une vision du monde**.
- La vision de EMH : « *Qu'est-ce qui fait valeur de bonheur dans l'habitat ?* »

⇒ **OBJECTIF** : Recueillir l'avis des locataires

2/ Un travail autour de l'Impact social (Quantitatif)

- On s'intéresse aux **conséquences** des activités d'une organisation sur la société.
- On se concentre sur **l'effet produit**, sur **les parties prenantes** et **la société en générale**.
- Quels sont les conséquences des actions que l'on mène ?

⇒ **OBJECTIF** : Recherche d'indicateurs. Que mesure-t-on à EMH ?

- **Indicateur de réalisation** : ce qu'on fait concrètement pour répondre au critère de bien-être du locataire ;
- **Indicateur de résultat** : ce qui est produit directement après notre action ;
- **Indicateur d'impact** : ce à quoi l'action a contribué au long terme

OBJECTIF DU BBR : mesurer l'impact de notre action sur le bien-être de nos résidents

Méthodologie



1. Identification de l'utilité sociale

2. Synthèse des registres et critères

3. Définition des usages

4. Recensement des indicateurs

5. Construction des indicateurs manquants

6. Prototypage et test

7. Co-validation

Méthodologie

1. Identification de l'utilité sociale

Qu'est-ce qui participe au bonheur des locataires?

Rôle d'EMH?

2. Synthèse des registres et critères

Ateliers locataires
Ateliers et interview RI
Atelier parties prenantes

3. Définition des usages

4. Recensement des indicateurs

5. Construction des indicateurs manquants

6. Prototypage et test

7. Co-validation

Méthodologie



1. Identification de l'utilité sociale

2. Synthèse des registres et critères

3. Définition des usages

4. Recensement des indicateurs

5. Construction des indicateurs manquants

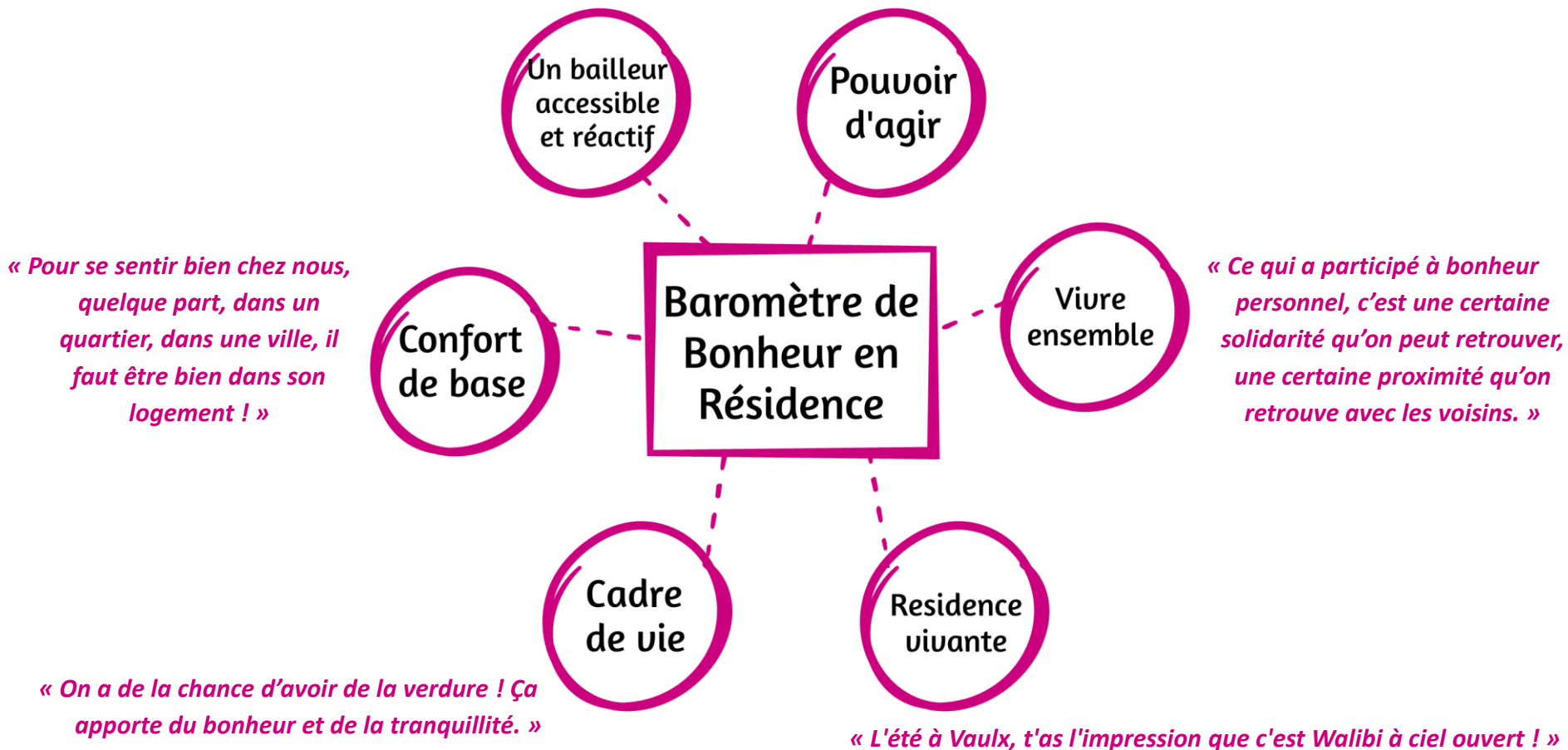
6. Prototypage et test

7. Co-validation

Registres et critères du bonheur en résidence

« Des problèmes réglés rendent heureux ! »

« Mme D. décore l'allée avec des décorations de Noël et on a rajouté des végétaux. C'est bien plus accueillant. »



Méthodologie

1. Identification de l'utilité sociale

2. Synthèse des registres et critères

3. Définition des usages

4. Recensement des indicateurs

5. Construction des indicateurs manquants

6. Prototypage et test

7. Co-validation

3 usages:

Une mesure globale de l'impact d'EMH sur les dynamiques sociales

Un repère à l'échelle d'un projet d'innovation sociale

Un support pour écouter les locataires

Méthodologie

1. Identification de l'utilité sociale

2. Synthèse des registres et critères

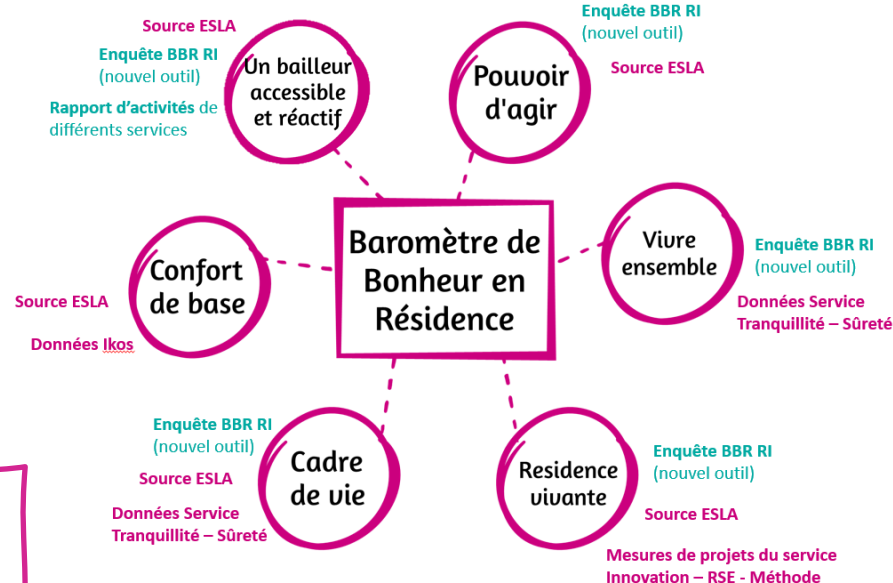
3. Définition des usages

4. Recensement des indicateurs

5. Construction des indicateurs manquants

6. Prototypage et test

7. Co-validation



(voir indicateurs
détaillés en annexe)

Méthodologie

1. Identification de l'utilité sociale

2. Synthèse des registres et critères

3. Définition des usages

4. Recensement des indicateurs

5. Construction des indicateurs manquants

6. Prototypage et test

7. Co-validation

BAROMÈTRE DU BONHEUR EN RÉSIDENCE



Prototype d'un outil
d'évaluation d'impact social



Pouvoir d'agir

Ce registre exprime l'implication individuelle de chacun dans sa résidence et son bien-être personnel.

**BAROMÈTRE
DU BONHEUR
EN RÉSIDENCE**



Présence d'une
association de
locataires

28,6 % de résidences disposent d'une association de locataires, d'une association de proximité, ou d'un locataire relai, qui fait lien avec le bailleur

Connaissance du
locataire des
activités du

40 % de locataires ont connaissance des actions collectives menée dans les résidences

Implication
personnelle dans
le quartier

% de locataires prêts à s'impliquer sur des actions collective dans leur résidence

(Nouvelle question de l'enquête satisfaction locataire)

Accompagneme
nt du bailleur

41,5 % des locataires sont satisfaits de l'action d'EMH pour soutenir les initiatives habitantes.

« Y'avait une association dans les années 90, mais ça s'est essoufflé. » RI TGE

« Avant, il y avait plus de lien, plus d'échange. » RI TVC



Vivre ensemble

Vivre heureux dans sa résidence sous-tend un savoir-vivre ensemble : relations saines entre voisins, mixité, entraide, posent un cadre bienveillant et de confiance.

**BAROMÈTRE
DU BONHEUR
EN RÉSIDENCE**

Civilité -
Courtoisie
Liens entre voisin

42,9 % des résidences disposant de relations de voisinages de qualité

Trouble de
voisinage

22 % des différents types d'affaires liés à des conflits entre locataires sur les résidences mesurées

Entraide et
solidarité

71,4 % des résidences dans lesquelles les locataires mènent des actions d'entraide pour leur voisin.

Echange de
services

0 % de résidences disposent d'éléments de partage dans leur espaces communs

« Tout le monde ne se connaît pas, normal il y a toujours des affinités. » RI TPA

« Quelques 'un sont très proches mais généralement c'est très « Chacun chez soi ». RI TVC



Résidence vivante

Il se passe des choses positives sur la résidence. Une résidence heureuse vit, tout au long de l'année, via des temps forts, des activités proposées ou des moments de fête qui créés une histoire commune entre voisins.

**BAROMÈTRE
DU BONHEUR
EN RÉSIDENCE**

Moments de vie
collective et/ou
festive

58 % de ménages ont été concernés par les actions ponctuelles et les dynamiques collectives organisées ou facilitées par EMH cette année.

Sentiment
d'appartenance
à un collectif

57,1% des Responsables d'Immeubles considèrent que les actions collectives menées dans leur résidence ont amélioré la relation interlocataire

Fierté de son lieu
de vie

50 % de locataires ont une image positive de leur quartier

Dynamiques
collectives au
quotidien

29 % de ménages sont touchés par les dynamiques collectives et quotidiennes organisées ou facilitées par le service Innovation, RSE, Méthode

« Oui ça aide, ça renforce les liens entre voisins. » RI TGE

« Non, les animations ça ne change rien. On n'a pas de retours » RI TPA



Cadre de vie

Une perception positive des espaces communs et de l'espace public par les résidents (propreté, sécurité, beauté, paisibilité, fonctionnalité) participe au bien-être.

**BAROMÈTRE
DU BONHEUR
EN RÉSIDENCE**



Accès aux
services et aux
mobilités

100 % de résidences dont les locataires ont accès facilement aux services de base (commerces, écoles, etc...)

Espace de vie

100 % de locataires satisfaits par l'état et de l'aspect général de leurs espaces communs et extérieurs

Utilisation et soin
apporté au
cadre de vie

50 % de résidences avec une dynamique menée par les locataires pour utiliser en bonne conscience de leur voisin

Sentiment de
sécurité

56 % de locataires qui se sentent en sécurité dans leur résidence

Espaces verts

89 % de résidences disposant d'espaces verts appréciés et fréquentés par les locataires

« On n'est pas en ville, ici on respire ! » RI TGE

« C'est très bien desservie. C'est apprécié ! » RI TPA

« Il y a un petit commerce juste à côté, c'est très bien pour les personnes âgées . » RI TPA



Confort de base

Le confort du logement est une composante de base du bonheur.

Logement

64,4 % de locataires satisfaits de leur logement

Fonctionnement
des équipements
du logement

66,4 % de locataires satisfaits du fonctionnement des équipements de leur logement

Fonctionnement
des équipements
de l'immeuble.

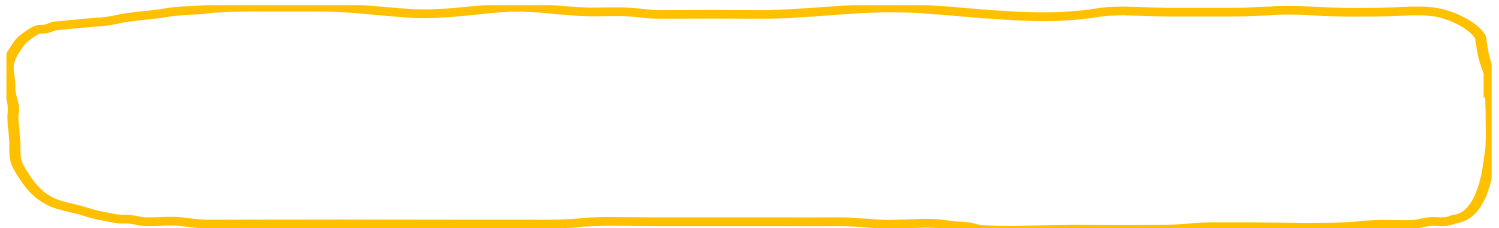
61,1 % de locataires satisfaits du fonctionnement des équipements de leur résidence

Adaptation du
logement aux
besoins

Nombre de logements adaptés sur le nombre de demandes recevables

Hygiène du
logement

Nombre de réponses sur nombre de sollicitations
(Données Service CRC)





Bailleur accessible et réactif

Ce registre concerne les relations réciproques entre bailleur et habitant.

**BAROMÈTRE
DU BONHEUR
EN RÉSIDENCE**

Qualité de la
relation de
proximité

56 % de locataires ayant connaissance des interlocuteurs spécifiques à contacter pour leurs sollicitations

Qualité de la
relation de
proximité

56 % de RI satisfaits de leur relation de proximité avec les locataires.

Réactivité

82,3 % de satisfaction concernant la résolution rapide des sollicitations

Accompagne-
ment individuel

5527 logements accompagnés dans leur besoin spécifique – Données TGE
(Rapport d'activité Conseil Social TGE 2020)

Proactivité

Nombre d'appel sortants réalisés au cours de l'année
(Données Service CRC)

*« Vous savez, maintenant moi je fais ce que j'ai à faire et puis je rentre chez moi ! . »
RI TGE*

*« Oui, oui, ça se passe bien. En même temps, il faut prendre sur soi parfois mais
j'habite ici . » RI TGE*

BAROMÈTRE DU BONHEUR EN RÉSIDENCE



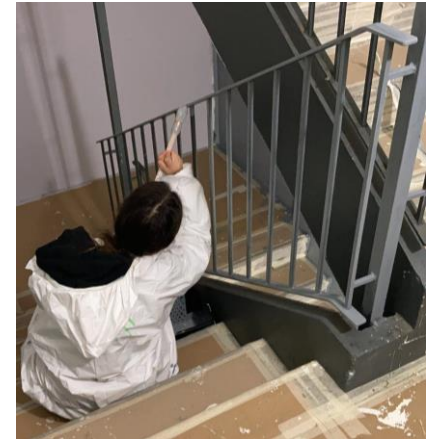
Application sur une démarche d'implication des usagers
chantiers jeunes XXL

Le chantier jeunes en quelques chiffres

Sur la Tour 50 rue du Canal et les résidences 74-76-78 rue des jardins :

Résultat :

- 71 jeunes accueillis
- Peinture de la cage d'escalier d'une tour de 15 étages et ajout de fresques
- Peinture de 3 résidences de 4 étages et ajout d'arabesques



Nettoyage des espaces accompagné par les responsables d'immeubles

Résultat :

- 45 jeunes accueillis
- 710 heures réalisées
- 44 000m2 de nettoyés (équivalent de 8 terrains de football)



Construction d'une pergola en chantier intergénérationnel

Résultat :

- 5 jeunes accueillis
- 1 pergola de 8 places
- proposition sur le budget participatif de la ville





Pouvoir d'agir

89%



Des jeunes sont prêts à participer de nouveau à un chantier jeunes

À propos de la pergola
« si j'avais su je me serais
orienté comme menuisier »



Vivre ensemble

- Un chantier convivial : les jeunes et les R.I partagaient souvent leur repas
- Le chantier à favoriser les échanges et le dialogue; les seniors ont remercié et soutenu les jeunes. Il y a eu une reconnaissance mutuelle.



Résidence vivante

À propos de la pergola
« c'est des jeunes qu'on fait ça ?
on dirait du travail de pro ! Bravo »



Cadre de vie

5 habitants sur 6



Se sentent plus fièr(e) de leur quartier
grâce au chantier jeunes

À propos de la peinture

« Les gens respectent plus la
propreté comme c'est beau ».

À propos de la pergola

« c'est génial, tout le monde l'utilise les
enfants, les jeunes, les mamies... »



Confort de base

Un équivalent de 1584 heures réalisées pour repeindre les cages
d'escaliers.



Expérience client

À propos du sur-entretien

« la gentillesse du gardien Mostafa face à la
redondance des déchets qui reviennent
tous les jours m'a marqué. »

À propos du sur-entretien

« C'est bien, les jeunes réalisent ce
qu'est le travail de gardien. »

Méthodologie



1. Identification de l'utilité sociale

2. Synthèse des registres et critères

3. Définition des usages

4. Recensement des indicateurs


5. Construction des indicateurs manquants

6. Prototypage et test

7. Co-validation



Merci pour votre attention exemplaire !



—
*Vos envies,
nos défis*
—

Atelier – partage d'expériences

Expérimenter les multiples cas d'usage du BBR ?

Simplifier ?

Comment le BBR continue à être un outil d'aller-vers ?