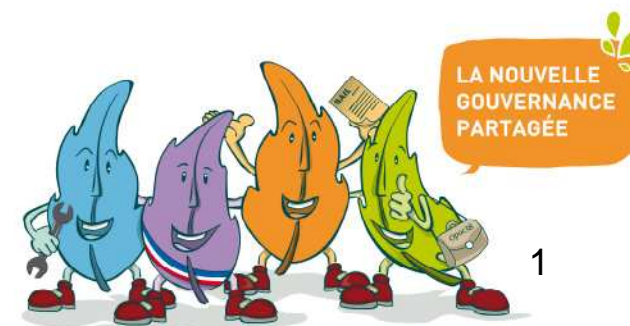


46^{eme} conférence Habitat et Francophonie Gatineau

« Entrer dans une dynamique de dialogue avec les parties prenantes pour définir les objectifs et les priorités de son organisation »



Présentation du projet de Nouvelle Gouvernance
Partagée de l'OPAC38 (15 mn)

Travaux en sous groupe de construction d'une feuille de
route (45 mn)

Esquisser une feuille de route collective (60 mn)



Un organisme qui gère 25000 logements

Un territoire qui s'organise dans un grand rectangle de 150 km de long (100 miles) et 80 km de large

Une partie sud qui s'articule autour de l'agglomération de Grenoble (400000 habitants)

Une partie nord qui est l'aire d'extension de l'agglomération de Lyon (1 000 000 habitants)

30 % du parc social en Isère

Une organisation progressivement territorialisée en 8 agences qui disposent d'une forte autonomie de gestion sur tous les aspects de la gestion sociale en lien avec les habitants et les parties prenantes



Entrer dans une dynamique de dialogue avec les parties prenantes pour définir les objectifs et les priorités de son organisation contexte

L'exemple de l'OPAC 38 et son projet de Nouvelle Gouvernance Partagée

:

Analyse de la situation de départ :

Nécessité de contribuer à un modèle de société basé sur la construction collective des décisions pour conserver notre légitimité en tant qu'acteur économique et social.

Un projet qui s'inscrit dans la continuité des actions successives menées par l'organisme depuis plus de vingt ans :

certains sont apparus pour désamorcer une crise sociale interne, mobiliser ou susciter un meilleur dialogue tant en direction des habitants, des élus ou des salariés.

Notre service n'est attractif que si notre action professionnelle est pertinente et réponds aux besoins.

A travers ce projet il est visés de :

- Construire une relation de confiance
- Asseoir la légitimité des décisions
- Augmenter la qualité des relations sociales
- Participer à la culture démocratique des citoyens



4 Ambitions :

Partager l'information en continu, répondre au quotidien pour construire la confiance

- les incertitudes pour tout type d'action (travaux, animation, etc.) sur un quartier avant, pendant, et après l'action.
- Améliorer la présence de l'OPAC38 en suivi de chantier, et la concertation pendant la phase travaux, pour une meilleure qualité des travaux.
- Informer de façon générale sur les règles de la conception de la programmation des travaux, ses priorités, son évolution, etc.
- Améliorer la maintenance : suivi des contrats, gestion des RDV, réclamations, évaluation des prestataires.



Ambition 2 : Coélaborer la décision comme mode de gouvernance

- Définir un schéma de concertation en amont sur tous les projets et qui intègre la durée.
- Retravailler le contrat du maître d'œuvre : faire un contrat qui ne soit pas seulement basé sur les moyens mais aussi sur les résultats et plus globalement travailler l'idée de mettre en place l'intéressement à la réussite du projet
- Rendre l'habitant acteur de son logement : Permettre au locataire de demander et de choisir certains aménagements dans son logement.



Ambition 3 : S'enrichir des expériences et des expertises, capitaliser pour l'efficacité, la pérennité et alimenter la stratégie de l'entreprise.

- Etudier les modalités pour élargir les contributions aux revues de territoires y compris des partenaires extérieurs (salariés, habitants, entreprises, collectivités...) : présence physique, enquête, boîte à idées, méthodes d'animation de la revue de processus, etc.
- Optimiser l'intégration lors des nouvelles prises de postes
- Développer les échanges d'expériences et les rencontres métiers et s'autoriser à les élargir à des échanges avec d'autres partenaires
- Identifier un cadre (juridique, technique...) et un périmètre permettant le recours aux compétences des habitants pour les actions et les travaux menés par l'OPAC38 et procéder à des expérimentations.



Ambition 4 : Développer une approche sociale et partenariale pour construire le vivre ensemble

- Favoriser la participation des salariés aux instances de participation, par une adaptation des règles de travail
- Décliner l'idée des comités de résidence sur des thèmes adaptés aux besoins des groupes, modulables, graduables
- Développer, voire susciter les politiques territoriales et les démarches multi-partenariales de type DSL (Développement Social Local), GUSP (Gestion Urbaine et Sociale de Proximité)



Les besoins de formation ont été identifiés à toutes les étapes de la démarche :

Il faut former chacune des parties, salariés, habitants et/ou leurs représentants, prestataires et les partenaires.

On privilégie l'échange plutôt que la formation magistrale



Des projets conduits selon des méthodes différentes et qui nous interrogent

La méthode en V : méthode prospective par phases établies.

La méthode « agile » : méthode prospective par phase progressive non établies.

Quelles méthodes et quelles pertinences ?

Quelques principes de base ?

Viser la créativité et le développement de l'imagination

Sortir des rôles de représentation (institutionnelle ou de service)

Réagir sur la base de son expérience personnelle

Respecter les points de vue pour permettre l'expression personnelle

Toute objection doit être assortie d'une proposition

Des règles connues, connues, diffusées et partagées

Une synthèse est réalisée et diffusée après chaque réunion



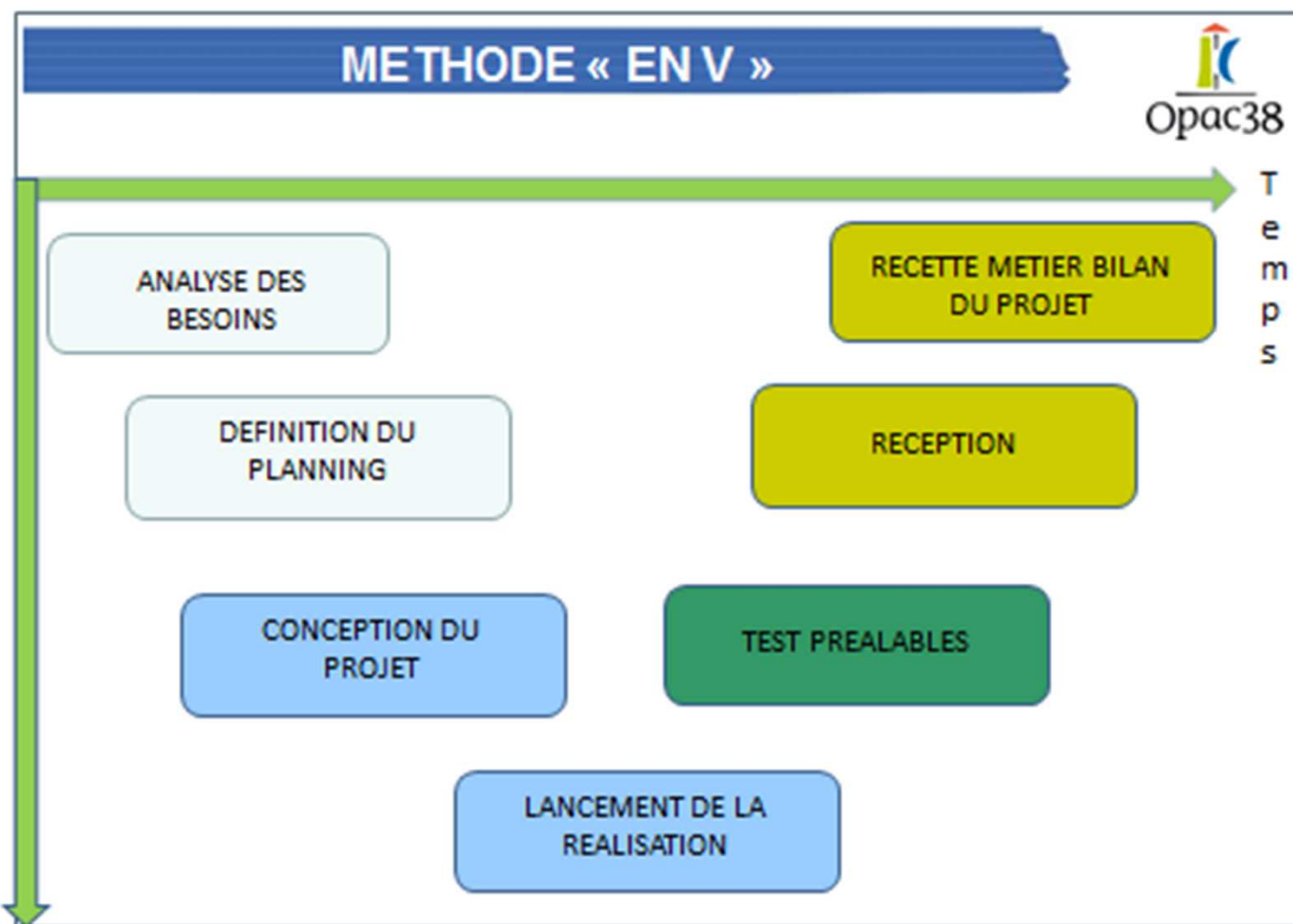
Des projets conduits selon des méthodes différentes et qui nous interrogent



Après avoir construit son Agenda21 en 2005 en associant tous les acteurs concernés (habitants, salariés, collectivités et entreprises) l'OPAC38 a fait de la participation une priorité stratégique en 2010 en s'engageant dans la démarche de Nouvelle Gouvernance Partagée (NGP).

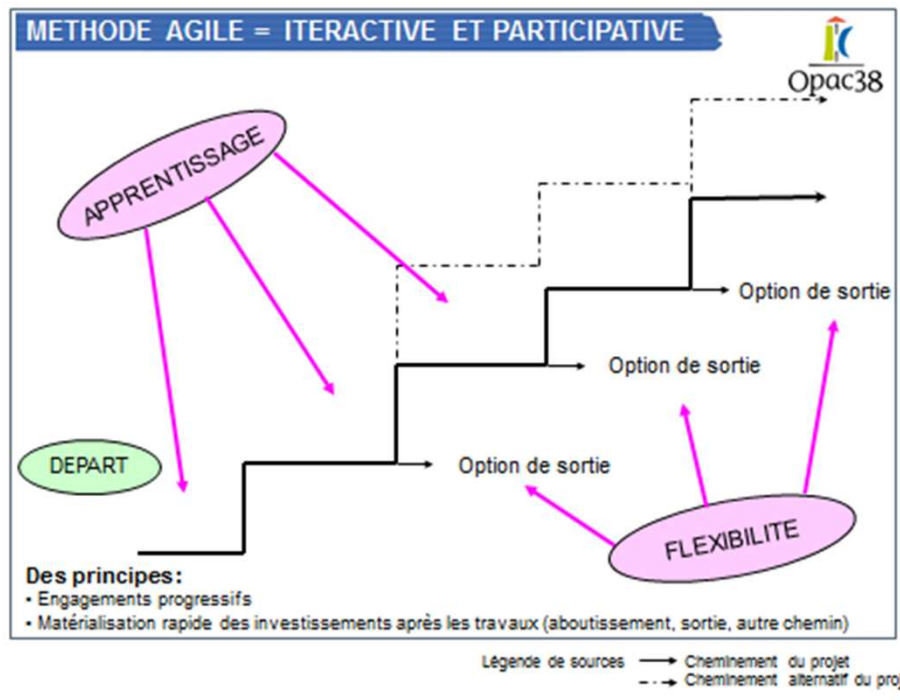
Cette démarche consiste à poursuivre la **mutation de l'organisme, vers un modèle de société basé sur la construction collective des décisions, et une plus grande liberté de choix**. Les habitants, les salariés et les partenaires ont un droit à la participation active et effective, le droit d'élaborer toutes les décisions qui les concernent. Dans la qualité de service rendu aux habitants, l'OPAC38 inscrit en priorité le droit de participer à toutes les décisions portant sur le logement et le cadre de vie, y compris de choisir son logement.





Détails

1



Les suites de l'atelier

- Travaux en sous groupe (45 mn) soit sur le projet présenté, soit sur un projet choisi par chaque groupe :
 - Construire la feuille de route d'un projet en quatre points :
 - Identifier les parties prenantes
 - Définir les éléments de dialogue « dynamique »
 - Définir les modalités de fixation et de partage des objectifs
 - Définir les éléments de mesure de l'atteinte des objectifs et du résultat
- Restitution progressive par chaque sous groupe et échange pour esquisser une feuille de route collective (60 mn)

Rappel des objectifs

L'ambition de la Nouvelle Gouvernance Partagée est **d'instaurer un partage du savoir, pour un partage du pouvoir**, partout, pour tous, totalement et tout le temps. Ce faisant, l'OPAC38 souhaite améliorer la qualité de ses relations sociales, dans l'optique de **faire progresser la confiance** avec ses salariés, ses habitants et ses partenaires (collectivités, prestataires de services, etc.). **Les décisions de l'OPAC38 seront coélaborées** avec ces acteurs, ce qui permettra de mieux asseoir leur légitimité et d'améliorer leur efficacité, en répondant mieux à leurs attentes.

L'OPAC38 s'engage ainsi à **valoriser les compétences et l'expertise de chacun pour l'élaboration de la stratégie** et la mise en œuvre de ses missions. L'organisme souhaite que cette démarche participe de la culture démocratique des citoyens. A moyen et long terme, cette ambition contribue à favoriser la pérennité de l'organisme, dans un futur incertain.

Cette démarche constitue un approfondissement du volet sociétal de l'Agenda21 de l'OPAC38, et s'intègre dans les réflexions en cours menées par l'OPAC de Demain.



Un état des lieux a été établi à partir d'une série d'entretiens et de 10 études de cas. [...] fixer les ambitions de la Nouvelle Gouvernance Partagée, puis de proposer **un plan d'actions et de mutation pour les atteindre, structuré autour de 4 ambitions** :

- Partager l'information en continu, répondre au quotidien pour construire la confiance ;
- Coélaborer la décision comme mode de gouvernance ;
- S'enrichir des expériences et des expertises, capitaliser pour l'efficacité, la pérennité et alimenter la stratégie de l'entreprise ;
- Développer une approche sociale et partenariale pour construire le vivre ensemble.

Ce plan d'actions et de mutation a été enrichi par divers échanges avec les instances décisionnelles et consultatives de l'OPAC38, puis a fait l'objet d'une étude de faisabilité. **Parmi les 47 actions définies, le Groupe de Pilotage Stratégique (GPS) en a jugé 19 prioritaires, à lancer dès 2012.** Ce plan d'actions et de mutation est **accompagné d'un plan de formation**, qui permettra d'une part de constituer un socle commun pour tous les acteurs autour des enjeux et des méthodes de la participation, et d'autre part de répondre aux besoins de formations nécessaires à la mise en oeuvre de certaines actions.

