

Réseau des acteurs de l'habitat
Quoi de neuf chercheurs en Rhône-Alpes?
La relation avec l'habitant : quelle qualité de service?

25 septembre 2015

Restitution de la thèse : La métamorphose du logement social. Faire de l'habitat le support de capacités.

TRANSFORMER UNE PRÉOCCUPATION EN UNE
DEMANDE :

Les demandes d' interventions techniques

La qualification de la demande

DEMANDE

- Ce qui se présente dans une forme appropriée pour être traité par l'organisation

PREOCCUPATION

- Les préoccupations saisies au plus près des conversations ordinaires
- Les demandes empêtrées dans le familial

Qualification

Le rapprochement

Le conseil livré en proximité

Râleur

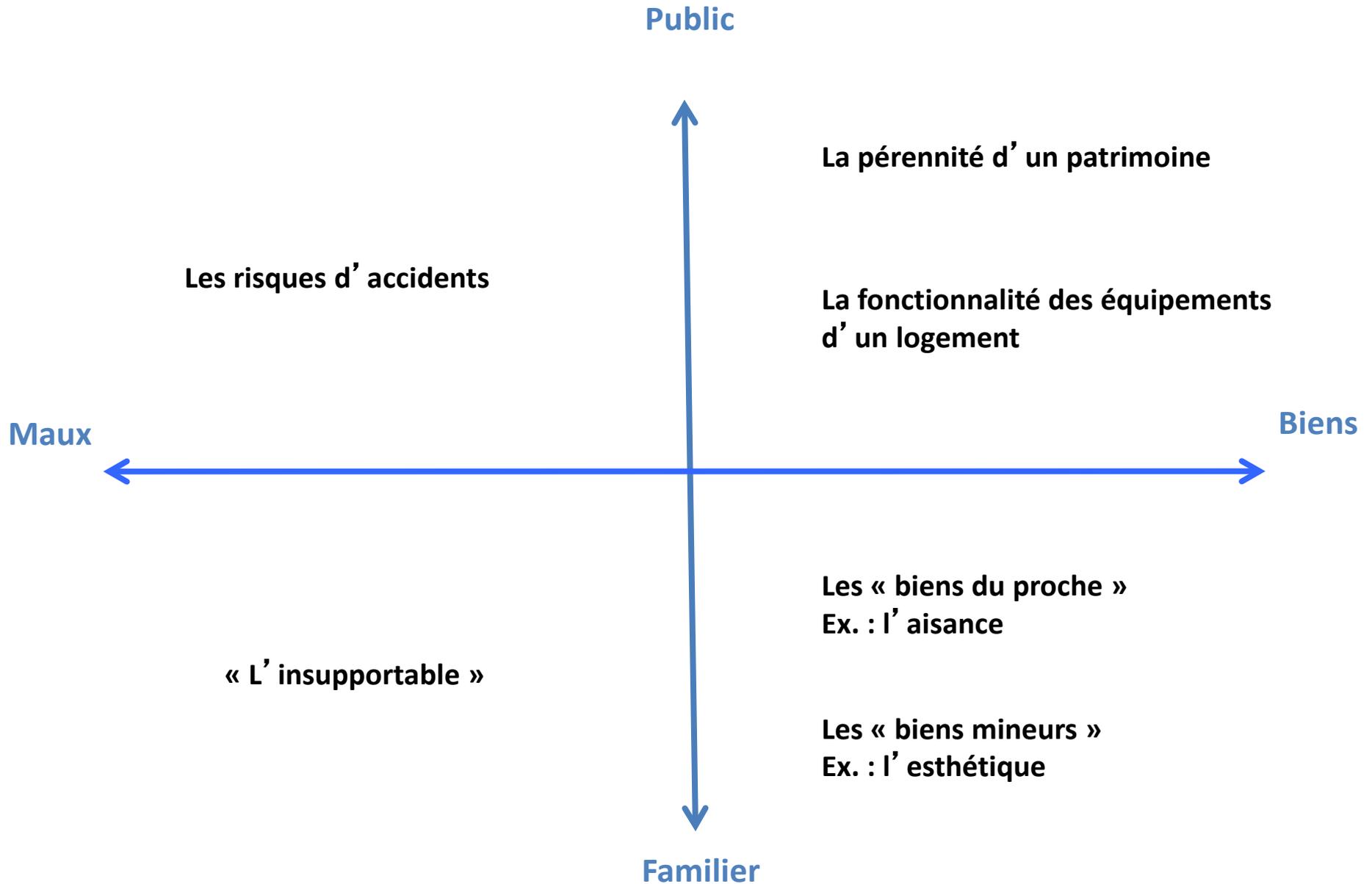
Incompréhension

Impolitesse

Embrouilles

Disqualification

L' évaluation de la demande



LES LIEUX DE COMPOSITION

Ce qui soutient la composition :

- Un agent fixe qui coordonne son action entre différents foyers d'attention
- Un mode de coopération diffuse associant tous les types d'agents
- Une activité collective d'évaluation qui intervient en continu

L'agence de proximité

Public

Services du siège

Agent de clientèle /
Agent de proximité

Chef d'agence

Accueil de l'agence

Secrétaires

Gardiens

Femmes de ménage

Familier



Ce qui soutient la composition :

- Un agent mobile qui s'engage dans différentes tâches successives
- Un agent inscrit dans un côtoiement quotidien avec les habitants
- Une composition en personne sur laquelle repose les différents niveaux

Le gardien comme dispositif en personne

