



ARRA

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Rhône-Alpes

Réseau des Acteurs Locaux de l'Habitat en Rhône-Alpes

**Quoi de neuf chercheur en Rhône-Alpes ?
La relation avec l'habitant : quelle qualité de
service?**

Le 25 novembre 2015

G R O U P E





Objectifs de cette séance

- Permettre un dialogue entre les acteurs de la recherche et les acteurs de l'Habitat en Rhône-Alpes sur les enjeux de la qualité du service rendu aux habitants.
- A partir de témoignages, comprendre comment les acteurs de la recherche investissent cette thématique, quelle analyse ils en font et quels retours nous pourrions partager avec eux à partir de leurs propres travaux sur ce sujet.



Déroulé de la séance

- **Introduction** : Aicha Mouhaddab, Directrice de l'ARRA HLM et Loic Bonneval, Maître de conférences en sociologie, Université Lyon 2

- **Première partie : La gestion urbaine de proximité et la qualité de service : dimension partenariale et multi institutionnelle**
Barbara Allen, Psychosociologue et chercheuse au Centre Scientifique et Technique du Bâtiment (CSTB)

- **Deuxième partie : Panorama de recherches** :
 - La Métamorphose du logement social, faire de l'habitant le support de capacités
Lucie Bonnet, Sociologue
 - La participation des locataires : un instrument de gestion dans les organismes hlm
Jeanne Demoulin, Sociologue



ARRA

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Rhône-Alpes

Première partie : La gestion urbaine de proximité et la qualité de service : dimension partenariale et multi institutionnelle



ARRA

L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Rhône-Alpes

Deuxième partie : Panorama de recherches