

Présentation de l'accueil et de ses réaménagements pour favoriser un accueil apaisé, confidentiel, sécurisé.

Présentation du centre de réclamation téléphonique: 12 personnes travaillant en open space avec double écran micro et casque. 1 superviseur dans un bureau attenant pour permettre une plus grande réactivité

Deux niveaux de traitement: niveau 1, les réclamations traitées directement par le SRC et le niveau 2, les réclamations nécessitant la mobilisation d'un service etc.

En 2015, le SRC de la SDH a répondu à 18 000 appels sur l'année soit, 536 appels par jour, soit 77 appels par jour et par agent.

Une plateforme extranet est également en fonctionnement et accessible aux locataires. De leur compte particulier, ils peuvent suivre le suivi de leur demande.

Questions/réponses:

Comment prioriser vous les demandes?

Voici le classement des urgences absolues:

- 1- s'il y a un risque pour les personnes
- 2- s'il y a un risque pour le logement
- 3- s'il y a un risque pour l'immeuble

Suivi d'une réclamation pour **problème de voisinage**.

"Les enfants du dessus courent jusqu'à minuit, je ne dors plus ! Je suis aller les voir mais rien ne fait..."

J-0

- 1) Appel reçu par le SRC
- 2) Evocation du problème et demande d'intervention du bailleur
- 3) La personne qui réceptionne la demande tente de définir en détail la situation: il y a t il eu des échanges entre les deux locataires, quel est le niveau de tension, d'énervement.
- 4) Création d'une fiche réclamation spécifiant la situation, la demande, les coordonnées du locataire plaignant et identité du locataire mis en cause (parfois les locataires ne veulent pas nommer les mis en cause alors la procédure ne peut continuer) L'anonymat des plaignants est appliqué dans la suite de la procédure
- 5) Validation de la réclamation (si la situation est sensible, un chargé de secteur rappelle le plus vite possible le plaignant).

J+1

Si la situation est jugée grave par le responsable de site, notamment pour cause de troubles du comportement et/ou violences, le chargé de médiation prend immédiatement le relais

J+7

- 1) Appel sortant par le chargé de secteur ou responsable de site ou le chargé de gestion de proximité
- 2) Création d'une fiche incivilité (sur laquelle s'appuiera le médiateur pour traiter le dossier)
- 3) Recherche d'informations supplémentaires auprès de l'équipe et des partenaires (veilleurs de nuit, lesquels gardent des traces de leurs interventions) pour préciser le contexte et les éventuels antécédents
- 4) Rencontre physique avec le plaignant sur rendez-vous

5) Rappel du règlement (écrit par le responsable de territoire, le service médiation et le service communication) qui a été signé par l'ensemble des locataires au mis en cause en direct, il peut arriver que cela passe par une convocation. Des simulations des nuisances et des tests sonores peuvent être effectués pour mesurer la nuisance et faire référence à un seuil de tolérance normatif.

6) Retour fait au plaignant, si la situation ne s'arrange pas une médiation est proposée sur volontariat des deux parties

J+n

1) Volonté des parties concernées d'engager une procédure de médiation mise par écrit

2) Le médiateur énonce les règles du jeu, tente de déceler les points négociables et non négociables

3) Un protocole de médiation est retranscrit: noms, résumé du litige, engagements des parties concernées, signatures et envoi à chacune des parties

4) Après une période d'essai retour vers les parties plaignantes et mises en cause. Si échec de la médiation, la procédure s'arrête. Il est impossible de recommencer une procédure de médiation. Le dossier est envoyé au magistrat, pour lancer une procédure de résiliation ou d'expulsion. Les troubles récurrents doivent perdurer jusqu'au procès car le magistrat ne peut statuer sur des faits ultérieurs qui ont cessé, donc les saisines doivent continuées jusqu'au procès pour nourrir le dossier.

Le médiateur peut être amené à faire des rappels de règlement notamment sur des temps collectifs en pied d'immeuble. Des liens peuvent être fait avec les associations d'habitants, ou les fédérations de défense des locataires

Une procédure de médiation ne donne pas lieu à une mutation de logement pour les plaignants, au contraire le bailleur tente de maintenir les plaignants dans leur logement.

Si le conflit a lieu entre un locataire (bailleur) et un voisin ne faisant pas parti du parc social du bailleur, il faut solliciter la police

Le plus étonnant	Les difficultés
La traçabilité des réclamations liée au conflit de voisinage. Le bailleur est responsable du non traitement des conflits. Il doit pouvoir justifier de son intervention	La durée des situations qui peuvent trainer des années (2 ans pour une résiliation de bail), la lenteur juridique.
Qu'est ce que les "inconvénients normaux de voisinage"	Interrogation sur la subjectivité (des habitants et bailleurs), comment définit on des inconvénients normaux et des inconvénients qui excèdent la norme
Un service de médiation sécurité qui semble bien développé et bien outillé	Déceler s'il s'agit bien d'un conflit de voisinage et non d'un conflit de besoin ou d'un conflit entre ami. Dans les deux derniers cas le service médiation n'intervient pas
	Des rapports de voisinage qui ont évolué, depuis une dizaine d'années et nécessitent une adaptation du service médiation, lequel fait moins de pédagogie et diffuse un discours plus ferme et repressif.
	Les rappels au locataire de l'importance de déposer plainte et le soutien qu'il leur est apporté pour faire aboutir une procédure de résiliation

Comment expliquer le décalage entre des procédures qui semblent bien établies et le ressenti des locataires? La problématique se situe t elle dans le lien et le suivi avec le plaignant?

Quelle étude qualitative du service rendu?