



jerome.bar@aequitaz.org
06.61.88.20.76

Bilan du projet

Recherche-action visant une amélioration des procédures et de la lisibilité du circuit de traitement des réclamations par les bailleurs sociaux¹

Présents : Gilbert (Indecosa), Julie et Annie (CSF), Nahani (CLCV), Anaëlle et Bénédicte (ACTIS), Solène (OPAC 38), Paul (CNL), Jessie (GUSP), Eric (SDH) et Jérôme (AequitaZ)

1. Evaluation des objectifs annuels :

Objectifs		--	-	+	++
FD (Dialogue Bailleurs Locataires) (Rôle Ref. bailleurs) 2015				CSF + CLCV + AACTIS	
IMPACTS	1. Lisibilité du circuit des réclamations		ACTIS + MO + CSF + SDH + GUSP + CLCV + CNL	ACTIS + CSF + GUSP + CLCV + OPAC + SDH + CNL	Statut? Faire/Espaces Pratiques au quotidien Atelier productif -> Traçabilité
	2. Identifier bonnes pratiques & situations de souffrance		ACTIS + CSF + SDH + GUSP + CLCV + MO		+ bonnes pratiques que les modèles
	3. Engager des changements [Réponse aux bailleurs] [Capacité négociation bailleurs]		ACTIS + CSF + GUSP + SDH + CLCV + MO	OPAC	
	4. Changement dans Capacités de négociation		ACTIS + CSF + SDH + CLCV + GUSP + CNL		
EFFETS	Coopérat° Bailleurs - FD				++

L'action a permis de développer le dialogue entre les bailleurs et les fédérations. Le rôle des « locataires référents », point de départ de ce travail a été « évité », consciemment ou non. Question d'un « statut ».

Le travail de mise en lumière des circuits de réclamation a été réalisé. Il reste à finaliser ce travail par une / des productions (publication, outil pédagogique type « jeu de l'oie », guide et proposition de visites des circuits...)

De bonnes pratiques ont été identifiées et pourraient être élargies chez d'autres bailleurs. Quelques nœuds ont été identifiés (dans une moindre mesure), mais pas travaillés.

Des changements ont été identifiés, sans pour autant qu'ils soient mis en œuvre d'ors et déjà. Chaque bailleur réfléchi à la mise en œuvre de modification dans son circuit de traitement des réclamations.

Les fédérations seraient prêtes à s'engager à diffuser les résultats de ce travail auprès d'un nombre plus grand de locataires.

La coopération bailleurs – fédération et le développement de relations interpersonnelles de qualité sont des effets de ce travail.

¹ Le bilan portait exclusivement sur le groupe "suivi des réclamations". Les groupes "charges" et "économie d'énergie" se sont réunis mais le bilan de leurs travaux n'a pas été abordé lors de cette séance.

2. Perspectives 2017 :

CSF / CLCV / Indecosa / GUSP / CNL :

Finaliser la production sur le circuit des réclamations
Partager et diffuser les résultats de ce travail
(Pas de possibilité de dégager plus de temps de travail)

ACTIS :

Finaliser la production
Faire vivre en interne le débat sur des changements possibles : astreintes, document d'information, visites à domicile, suivi des pannes d'ascenseurs...
Pourquoi pas des expérimentations territoriales

SDH :

Finaliser la production
Réflexion autour des délais et de l'appréhension de l'urgence mais aussi des managers de propreté

OPAC 38 :

Nourrir les changements dans le process de suivi des réclamations des idées ayant émergées
Ouvrir ses réflexions à l'autres territoires.

Ajouts Jérôme Bar (en echo ou non avec ce qui s'est dit) :

- > Le rythme du changement est parfois long. De plus, les difficultés de contexte (national, local ou dans les organisation) joue sur les capacités d'engager des changements.
- > Les visites ont été un succès. Pourquoi pas les reproduire lors de journées portes ouvertes ? (stratégie pour passer de 12 à 120 à 1200 locataires investis dans le dialogue avec leur bailleurs)
- > Les changements dans les représentations et une meilleure information renforce le pouvoir des locataires. Cependant, parfois il faut viser des changements institutionnels (agir sur les noeuds) pour résoudre des problèmes.
- > L'option d'expérimentation territoriale envisagée par certains me semble permettre d'aller dans la finesse du changement et d'engager plus directement des locataires et des équipes.
- > La gestion des cas complexes / cas particuliers conflictuels est réalisée dans les pays scandinaves par la mise en place par des services publics d'un ombudsman, sorte de défenseur des droits ou médiateur
- > Ce travail de coopération de tous, pourrait faciliter la coopération de certains, à géométrie variable et selon les nécessités et envies de projets communs.

3. Prochain pas collectif :

Doodle pour prendre une date pour faire le "cahier des charges" de la finalisation du travail sur les circuits de réclamation. Se mettre d'accord sur ce que l'on veut. Imaginer des formes (sans fermer les options). Penser la diffusion.

Annexe
Perspectives 2017
(document préparatoire pour le bilan)

Suite à la rencontre de restitution du 1er décembre, voici :

- > les perspectives que nous avons évoquées ensemble
- > les propositions et questions formulées au cours de la soirée.
- > des questions que nous pourrions évoquer au cours du bilan (JB)

1 : Donner de la lisibilité au circuit des réclamations :

-> **Quel support pédagogique pourrait, à terme, permettre de lever l'obstacle de l'information dans le renforcement de l'implication des locataires et du dialogue avec leur bailleur ?**

Avait été évoqué l'idée d'un "jeu de l'oie". Est-ce possible au vu des différences de fonctionnement des bailleurs ? Des moyens en terme de communication sont nécessaires.

-> **Comment pouvons-nous élargir l'information sur les circuits de réclamations à l'ensemble des locataires ?**

Il semble important de revenir vers les locataires pour partager avec eux ce travail intéressant.

Q1. La mobilisation au cours de la soirée a été faible. Pourquoi ?

Il est important de pouvoir dissocier les causes liées au fonctionnement des organisations ou à des raisons liées au contexte de celles liées à un éventuel éssoufflement de l'adhésion avec les objectifs de la démarche.

2 : Favoriser le croisement et les échanges de pratiques :

-> **Comment approfondir des échanges de pratiques féconds entre bailleurs et avec les Fédérations de locataires ?**

- * La rencontre des agents qui font les mêmes métiers
- * L'organisation de temps thématiques

-> **Quelles sont les "bonnes pratiques" qu'un bailleur peut/veut adopter suite à ce travail de croisement ?** Sont pointés les points suivants comme "bonnes pratiques" :

- * L'astreinte (OPAC 38, SDH)
- * L'extranet avec accès pour le locataire
- * Le métier de manager de propreté (ACTIS)
- * Le déplacement de la CESF a domicile (OPAC)
- * Le carnet de souche pour traçabilité par l'agent de proximité (ACTIS)
- * Le contrôle des travaux par le bailleur

Q2. Nous n'avons pas (encore) réussi à faire émerger de décisions de changements que ce soit chez les bailleurs ou les Fédérations malgré l'inscription dans la trame de la soirée de "Ce qui pourrait bouger dans nos organisations (paroles institutionnelles)". Quelle en est la raison ? Qu'est-ce qui pourrait bouger "chez vous" suite à ce travail ?

3 : Inventer conjointement des solutions nouvelles pour des "noeuds" vécus par les locataires :
La capacité des locataires référents (et aux autres) de s'impliquer au côté du bailleur pourrait être renforcée à travers des changements et/ou des expérimentations. Les questions suivantes ont émergées et mériteraient d'être développées (tant dans l'analyse que dans l'expérimentation de solutions) :

-> **Une plus grande visibilité de la traçabilité de la réclamation par le locataire** semble un point clé des apprentissages de cette démarche. De nombreux locataires ont pu exprimer le fait que "s'ils avaient eu l'information avant, ça aurait été plus facile (...) et ça aurait sûrement évité des conflits".
L'extranet avec accès pour le locataire est une bonne idée. Elle permettrait au locataire de savoir que la réclamation est en cours de traitement. L'envoi d'un courrier suite à la réception de la réclamation est apprécié. La question de diversifier les supports d'information (mail, SMS) est posée.

-> **Comment "mesurer" l'urgence ?**

Il serait intéressant de rendre visible les critères de l'urgence.

Il serait intéressant d'avoir un regard "fin" sur l'urgence "acceptable" pour le locataire selon le type de problèmes rencontrés et les contraintes de la résolution du problème.

-> Les délais annoncés de traitement des réclamations semblent satisfaire les locataires. Cependant, des problèmes se posent pour les situations atypiques, les cas qui n'entrent pas dans les cases créées pour traiter avec efficacité la réclamation. **Quelles pourraient être des améliorations de pratiques pour traiter les "réclamations hors circuit" ?**

-> **Les relations entre "Services des réclamations et territoires"** ont souvent été pointées comme des sources de malentendus, de tensions ou de blocages. Il a été signalé que la proximité des chargés de secteur permettait de résoudre des problèmes efficacement et rapidement. Cependant, sans recours connu des locataires, ces derniers peuvent se sentir soumis à l'arbitraire ou bien s'enfermer dans des conflits interpersonnels faute d'avoir su trouver une alliance suffisante avec les agents de terrain (la responsabilité est rarement celle de l'agent ou du locataire seule).

Quel est le rôle de l'agent de proximité qui prend en direct une réclamation ?

Comment sont enregistrées les réclamations aux accueils des agences de l'OPAC 38 ?

Il est difficile pour l'agent de proximité de déterminer si c'est de l'ordre de la gestion locative ou non pour les réparations.

-> Des difficultés sont rencontrées lors de l'intervention de prestataires extérieures concernant les travaux.

Comment sont contrôlés les travaux par le bailleur ? Comment mieux connaître les créneaux d'intervention des prestataires pour le locataire ?

Comment généraliser la visite de fin de travaux ?

-> La question de l'attribution ou des mutations de logement est souvent revenue. **Une visite du Pole Habitat Social pourrait être organisée pour répondre aux questions.**

A quoi sert la traçabilité concernant une demande de mutation à la SDH (???)

-> Que peut faire le bailleur en cas de troubles de voisinage ?

-> **Quelles sont les espaces de dialogue et de régulation entre des collectifs d'habitants et/ou les Fédérations et les bailleurs qui pourraient être créés ou renforcés ?** L'expérience de cette recherche-action a accrue les capacités de coopération entre les acteurs qui y ont activement participé. Comment ancrer ses pratiques au-delà de ces personnes ?

Q3. Y-a-t-il un sujet que vous auriez envie de creuser en vue d'expérimenter des changements (qui demanderait des changements du côté des circuits de réclamation des bailleurs mais aussi un engagement des fédérations dans la mobilisation des locataires) ?