



jerome.bar@aequitaz.org
06.61.88.20.76

Recherche-action sur les procédures et la lisibilité du circuit de traitement des réclamations des bailleurs sociaux de Grenoble

Analyse des circuits de réclamations

27 octobre 2016

Rappel des objectifs de la démarche :

1 : Donner de la lisibilité

2 : Favoriser les échanges de pratiques

3 : Inventer conjointement des solutions nouvelles pour des "noeuds" vécus par les locataires concernant leurs réclamations

Nous avons identifié 7 types de réclamations qui arrivent chez les bailleurs. Nous avons sélectionné les réclamations "à tester" en fonction des critères suivants : ce sont des réclamations courantes ; ce sont des réclamations complexes, qui font l'objet d'un traitement par plusieurs agents (et éventuellement de recours hiérarchiques, de recours à des prestataires extérieurs...) ; ce sont des réclamations sur lesquelles nous sommes intéressés par chercher des solutions neuves ou mettant de "l'huile dans les rouages".

1. Parties communes (ascenseurs, électricité, hall, espaces verts...)

Réclamation : *"Une femme de 65 ans vit seule chez elle, au 5ème étage et à des difficultés pour se déplacer. Son ascenseur est en panne depuis 3 jours"*

2. Propreté / nettoyage (+ encombrants)

Réclamation : *"Une mère de famille de 32 ans arrive chez son bailleur pour dire que "c'est sale, mal fait" et ses enfants se roulent dans la crasse des parties communes"*

3. Réparation dans le logement (avec ou sans prestataires ; fuite d'eau ou isolation des fenêtres)

Réclamation : *"Un homme vient se plaindre d'une tâche d'eau à son plafond lié au système d'alimentation ou à une fuite du toit terrasse. Il doit faire intervenir son assurance ?"*

4. Etat des lieux entrant / travaux à la relocation :

Réclamation : *"Une famille se plaint du retard de petits travaux dans son logement et veut renégocier l'état des lieux d'entrée suite à des constatations quinze jours après son entrée dans le logement"*

5. Loyer et charges

Réclamation : *"Suite un arrêt maladie et au non versement par la CAF (minimas sociaux, APL...), un homme ne peut pas payer son loyer et demande à voir une assistante sociale (CESF)"*

6. Relations / conflits de voisinage :

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

7. Attribution / mutation de logement (+ garages)

Réclamation : *"J'ai repéré un logement vacant, j'attends depuis 3 ans, pourquoi est-ce que ce n'est pas moi qui peut entrer dans ce logement et un jeune couple du centre ville"*

Le circuit des réclamations à la SDH

Accueil physique – téléphonique ou mail

Réclamation technique (n°3) :

1. Définition d'un niveau d'urgence / importance :

- Niveau 1 : traité par le SRC → intervention des prestataires
 - Niveau 2 : problèmes importants et hors contrat
2. Suivi par le chargé de secteur (vérification par téléphone ou sur site ; retour des entreprises prestataires)
3. Cloture par le chargé de secteur (+retour au locataire)

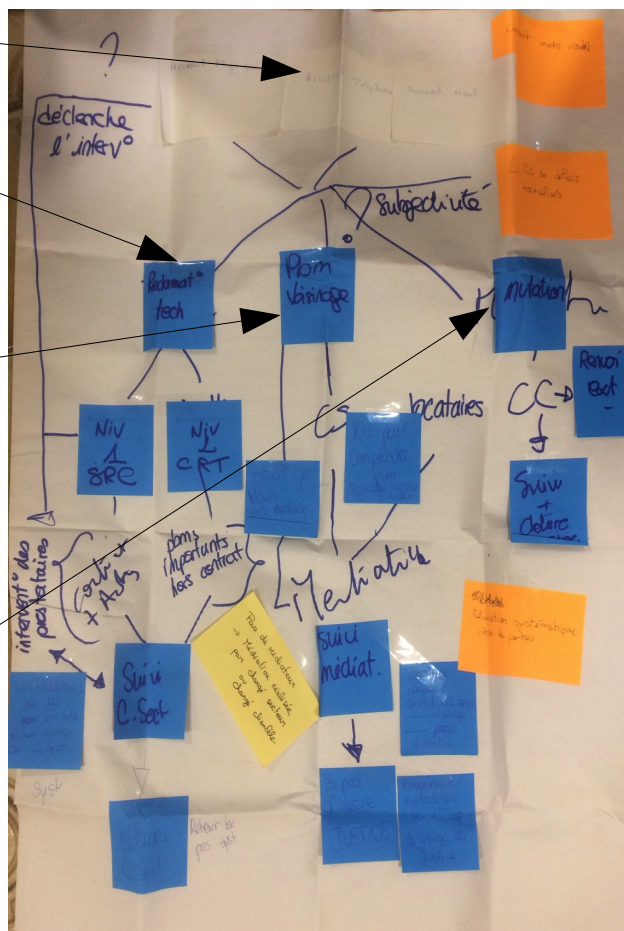
Problème de voisinage (n°6) :

1. Définition d'un niveau d'urgence / importance :

- Rencontre individuelle des deux parties pour comprendre le problème et proposer des solutions à l'amiable
 - Médiation si situation de violence ou liée à la santé mentale
2. Suite à la médiation, si pas d'issue transmission du dossier à la justice + relogement uniquement suite à une décision de justice

Attribution ou mutation de logement (n°7) :

- Mutation
- CC
- renvoi extérieur ou clotûre / retour au locataire



Ce que l'on fait différemment ailleurs :

OPAC 38 : Pas de médiateurs, médiation réalisée par les chargés de secteur ou de clientèle

ACTIS : Circuit moins lisible ; pas de délais formalisés ; médiation systématique

Le circuit des réclamations à ACTIS

Accueil physique – téléphonique - mail / extranet – via les agents du bailleur (👤 carnet de souche)

Enregistrement dans le logiciel – création d'un numéro d'affaire (+ mise à jour coordonnées)

Affectation à l'agence pour les problèmes de loyers, de charges, de voisinage (n°5 et n°6)

Réclamations technique (n°3) :

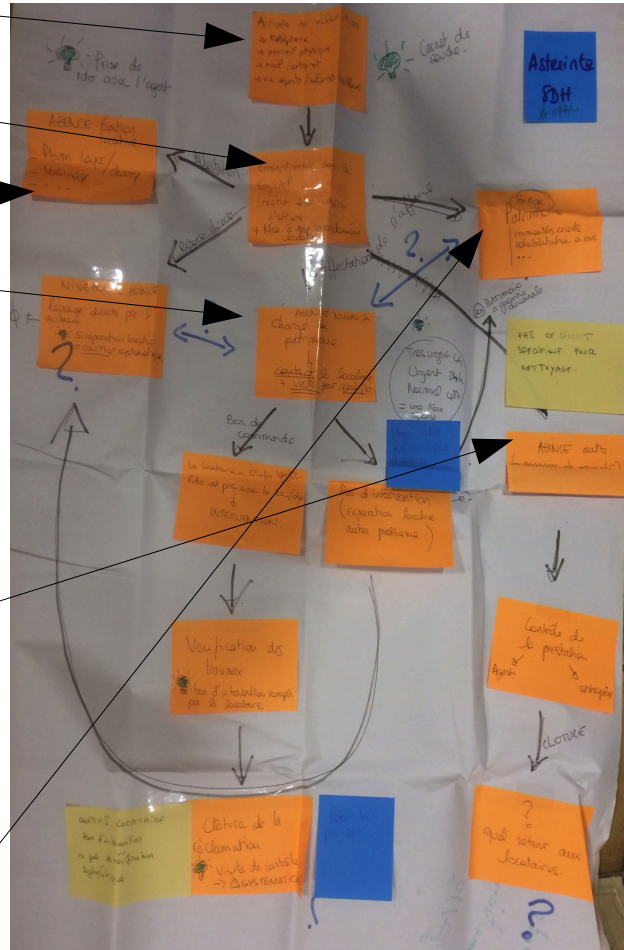
- Niveau 1 : Réponse directe par l'accueil si réparation locative (avec envoi systématique d'un courrier)
- Niveau 2 : Transmission au chargé de patrimoine qui contacte le locataire et organise une visite
→ qualification niveau 1
→ qualification en niveau 2 : très urgent → 4h00 : urgent → 24h00 ; Normal → 48h00
- * intervention de l'entreprise ;
- * vérification des travaux (👤 bon d'intervention rempli par le locataire)
- * cloture de la réclamation par une visite de contrôle systématique (👤)

Problèmes de propreté (n°2)

- Traité par les agences, avec une nouvelle fonction de manager de propreté
- Contrôle de la prestation par l'agence et l'entreprise
- Cloture (quel retour fait aux locataires?)
- + contrôle de nettoyage régulier avec les Fédérations de locataires et/ou référents (👤)

Etats des lieux entrant (n°4)

Traité par le siège – patrimoine pour les immeubles récents comme pour les réhabilitations



Ce que l'on fait différemment ailleurs :

SDH : Une astreinte est organisée ; pas d'échéances annoncées en fonction du degré d'urgence ; pas de retour systématique aux locataires sur les réclamations techniques

OPAC 38 : Une astreinte est organisée ; pas de retour systématique aux locataires sur les réclamations techniques : pas de circuit spécifique pour le nettoyage

Le circuit des réclamations à l'OPAC

Accueil physique – téléphonique - mail – courrier

Enregistrement dans le logiciel (Ulysse)

Réponse directe = réponse donnée, création et clôture du dossier

Réclamations technique (n°3)

- Analyse de la situation par le CRT ou l'accueil pour déterminer le niveau d'urgence et la nature de l'information
- Création d'un dossier
- Intervention du chargé de secteur

Ou

- Intervention d'une entreprise prestataire Immédiatement ou sous 48h00 selon l'urgence
- Cloture ?

Dettes et traitement social (n°5)

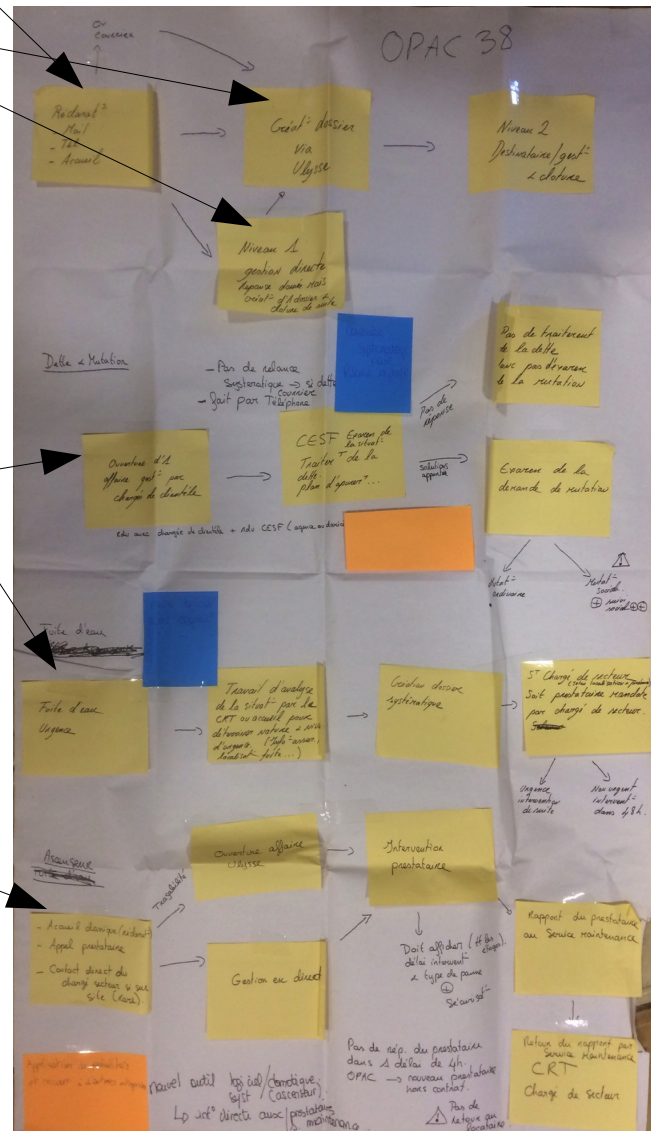
- Ouverture d'une affaire par le chargé de clientèle – un courrier envoyé au locataire + relance par téléphone
- RDV avec le chargé de clientèle et la CESF au domicile ou à l'agence
- Possibilité de plan d'appurement de la dette
- Possibilité d'une demande de mutation de logement (ordinaire ou sociale → déclenche un suivi social)

Problème d'ascenseur (n°1)

- Accueil classique OU appel du prestataire OU contact direct du chargé de secteur
- Traçabilité avec Ulysse
- Intervention du prestataire
- Rapport du prestataire au service de maintenance (type de panne, délai d'intervention)
- Le service maintenance fait un retour au chargé de secteur (pas de retours aux locataires)

NB : Si pas d'intervention dans les 4h00, une procédure est lancée contre le prestataire et si besoin l'OPAC change de prestataire

NB2 : Un nouvel outil permet au service de maintenance ou au prestataire de savoir si un ascenseur est en panne



Ce que l'on fait différemment ailleurs :

SDH : Courrier systématique de relance en cas d'impayés ; même logiciel pour la traçabilité

ACTIS : Visite systématique de la CESF à domicile ; application de pénalités et recours à d'autres entreprises si défaillance du prestataire pour l'ascenseur.

Perspectives en lien avec les objectifs de la démarche :

1 : Donner de la lisibilité :

-> *Sous quelle forme peut-on restituer ce travail aux locataires présents le 1er décembre ?*

Il serait intéressant de demander aux locataires présents à la fois de :

- * Pointer ce qu'ils ont appris, découvert et ce qui va leur servir à la lecture des circuits de réclamations
- * Identifier les écarts éventuels entre les circuits "dessinés" et la réalité des histoires de réclamations vécues par les locataires comme par les agents

-> *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 compétences et des moyens sont nécessaires en terme de communication.

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

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 ?*

3 : Inventer conjointement des solutions nouvelles pour des "nœuds" vécus par les locataires :

La capacité des locataires référents (et aux autres) de s'impliquer au côté du bailleur, de développer leur capacité d'agir en bonne intelligence ensemble et avec leur 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) :

A/ **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".

B/ 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" ?

C/ **Les relations entre "Services des réclamations et territoires"** ont souvent été pointés comme des sources de malentendus, de tensions ou de blocages. Il a été signalé que la proximité des chargés de secteur permettaient 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).

D/ **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 accru les capacités de coopération entre les acteurs qui y ont activement participé. Comment ancrer ses pratiques au-delà de ces personnes ?