



AequitaZ
jerome.bar@aequitaz.org
06.61.88.20.76

Préparation du bilan & perspectives 2017

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 évoquées 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) ?