

<http://pierre-alainmillet.fr/La-SACOVIV-au-travail-pour-ses-775>



La SACOVIV au travail pour ses locataires

- Logement - SACOVIV -

Date de mise en ligne : mardi 6 octobre 2015

Copyright © Blog Vénissien de Pierre-Alain Millet - Tous droits réservés

Il y a un peu plus d'un an, je vous avais présenté les résultats des premières actions conduites par Didier Laurent, directeur général désigné par la ville, pour sortir de la situation de crise qu'avait connu la SACOVIV. Depuis, avec Thierry Beaudoux, directeur général qui a pris ses fonctions en Décembre dernier, je veux témoigner que la SACOVIV avance pour répondre aux objectifs que lui fixe la ville, contribuer au droit à un logement de qualité accessible à tous. C'est d'abord possible grâce à tous les salariés, parce que dans la continuité de ce qui avait été fait en 2014, le climat social dans la SACOVIV est redevenu favorable aux solidarités de travail nécessaires pour faire face aux défis de la crise sociale notamment pour nos équipes en charge de la proximité ou de la gestion locative.

En résumé, la SACOVIV et ses agents sont au travail, la situation financière est saine et la société est capable d'atteindre les objectifs de développement et de construction de logements. Elle a établi des relations utiles avec les tutelles et partenaires, MILOS, chambre régionale des comptes, caisse des dépôts, en ayant pris en compte leurs préconisations. Et elle a lancé un chantier crucial pour 2016 sur ce qui est au cœur de ses objectifs, la qualité de service aux locataires.

La situation financière et le développement de la SACOVIV

Permettez-moi de commencer par les suites des rapports de la MILOS et de la Chambre Régionale des Comptes, puisque ils motivaient les critiques les plus injustes contre notre regrettée ancienne présidente, Evelyne Ebersviller. Les préconisations faites ont été prises en compte, que ce soit sur la procédure de marchés, la présentation des comptes et les affectations comptables, notamment des charges récupérables. Tout confirme que la situation était saine en dehors de la crise de direction, désormais derrière nous. Nous avons renoué des relations solides avec nos financeurs dont la CDC. Son analyse financière rétrospective confirme une situation globalement saine. Si notre autofinancement reste faible du fait de loyers bas et de charges élevées, cette faiblesse est compensée par les résultats de la vente foncière au Monery. Nous finalisons deux cessions pour environ 1,5M€, et il reste encore 2 sur les 13 prévues. L'ensemble des dépenses d'aménagement étant désormais connues, nous pouvons confirmer que le solde de l'opération sera très positif, nous redonnant une vraie capacité de développement. De plus, notre niveau d'endettement est inférieur à la moyenne des bailleurs sociaux, qui plus est avec des emprunts en fin de remboursement, et une trésorerie nettement positive. Nous poursuivons le travail de perspective financière avec la CDC pour bien évaluer nos capacités financières de développement. Dans ce contexte, la SACOVIV renforce son cœur de métier de bailleur social avec 2 opérations :

- une opération locative sociale de 50 logements au Monery, dont le dossier sera finalisé cet automne.
- le rachat d'un ensemble immobilier de 86 logements à un autre bailleur d'ici la fin d'année. Ce sera un événement qui démontre la réalité de notre situation financière.

Au delà de ces deux opérations, nous travaillons avec la Ville sur le plan stratégique de la SACOVIV, en lien avec les grands projets des territoires de la ville, et il sera présenté au Conseil d'Administration et à la Ville au premier semestre 2016.

Bref, la SACOVIV que certains disaient en faillite, incapable de développement, et qu'il fallait remettre à la métropole, se révèle une SEM en développement sur le territoire Vénissien.

Un plan d'action pour la relation locataire

Bien entendu, tout cela ne serait rien si ce n'était pas au service de nos locataires, actuels et futurs. Nous savons que c'est un défi pour tous les bailleurs. J'ai participé au dernier congrès des HLM à Montpellier à un atelier sur la qualité de service et la relation locataire, et j'ai bien noté les difficultés partout, dont témoignaient les grandes associations de locataires présentes ; sécurité, propreté, accessibilité, présence de proximité, contrôle des accès... J'ai noté aussi les expériences diverses qui ont conduit l'USH à mettre en place un « label » de la qualité de service, qui peut être un guide pour nos actions.

J'avais demandé au directeur à son arrivée d'engager une réflexion sur ces sujets et c'était le thème du premier séminaire des agents de la SACOVIV réunissant pour la première fois les équipes du siège et de proximité autour des questions de la relation locataire.

Nous avons fait le constat de la difficulté trop fréquente de joindre un interlocuteur, de la lenteur du traitement de certaines demandes, du manque de fiabilité des informations. Le travail engagé avec les agents et un cabinet conseil réputé dans l'agglomération, ALGOE, va aboutir à un plan d'action présenté avant la fin de l'année autour de 4 objectifs :

- Mieux prendre en compte les demandes des locataires, leur traçabilité et leur suivi
- Raccourcir les délais de traitement des demandes
- Faire un retour d'information (fiable, rapide et pertinent) au locataire sur sa demande
- Réduire les réclamations liées l'entretien courant du patrimoine Nous engageons pour cela une réorganisation des missions de proximité avec notamment la création d'un interlocuteur unique et privilégié des locataires par grand secteur, la revalorisation des antennes comme point d'accueil et de contact des locataires, une organisation plus réactive autour du responsable d'immeubles pour traiter et suivre les demandes. Cela s'appuiera notamment sur un renouvellement et une mise à jour importante des systèmes informatiques de la société, dont nous discutons dans une approche mutualisée avec d'autres acteurs du logement social.

Nous allons aussi développer nos outils de communication avec les locataires, journal quadrimestriel, site internet qui pourra devenir interactif, par exemple pour le suivi de ses paiements, de ses index d'eau, le suivi d'une réclamation. Ces outils s'appuieront sur la relance du conseil de concertation locative avec les associations de locataires, et une enquête de satisfaction tous les deux ans.

Ces actions seront suivies par la direction de la SACOVIV qui organisera, en complément des visites mensuelles du président, une visite régulière des résidences pour une relation directe avec les agents de terrain et les locataires afin d'évaluer l'avancement et les résultats de ce plan d'action.

Deux exemples du travail déjà réalisé

Les charges récupérables

C'était le sujet de nombreuses questions des locataires. L'organisation a été revue et le retard des régularisations 2011/2012, 2012/2013 et 2013/2014 a été rattrapé. Une exception pour la régularisation 2013/2014 du bâtiment AC2 qui sera quittancée dans quelques mois en accord avec les locataires. Mais surtout, la procédure a été revue dans l'objectif d'un délai de régularisation maximum d'un an après la fin de l'exercice, avec alignement des périodes de régularisation des charges générales et du chauffage. Ce sera le cas pour la régularisation 2014/2015. Nous présenterons les régularisations de charges annuellement en Conseil de Concertation Locative auprès des

associations de locataires élues.

Les punaises de lit

Le CA de la SACOVIV avait décidé le 3 novembre 2014 d'une charge locataire forfaitaire de 100€ sur le coût moyen d'intervention dans un protocole d'accord avec les locataires. Une intervention en urgence a été réalisée sur l'allée 53 du Couloud, et un diagnostic complet des résidences Couloud et Barel. Ces décisions ont été mises en œuvre, avec une vraie réussite sur l'allée 53. Nous avons mis en concurrence les prestataires, ce qui a confirmé les estimations budgétaires de 500€ par logement et nous sommes en situation d'intervenir rapidement sur les signalements de nos locataires, en complément des interventions programmées résultant du diagnostic. Celui réalisé à Max Barel et au Couloud a confirmé un peu plus de 10 % de logements infestés. Il sera réalisé prochainement au Monery et à Croizat. Bien entendu, le protocole suppose un accord du locataire pour intervenir dans son logement.

Je rappelle que la ville avait sollicité ABC HLM pour une communication globale de tous les bailleurs sur ce sujet qu'il faut sortir du silence. Nous restons favorable à une action publique forte sur ce sujet.

Un bailleur au travail dans un contexte difficile pour le logement social

Je ne peux pas oublier la situation générale du logement social, qui a fait l'objet de nombreuses déclarations au dernier congrès de Montpellier. Si les discours contre l'APL ou critiquant le logement social comme une « rente de situation » ont été mis en sourdine, il n'y a aucune nouvelle positive pour permettre au logement social de faire face à la crise. Dans sa résolution, le mouvement HLM a dénoncé très directement les mesures qui privent le logement social de moyens et alerté le gouvernement pour défendre l'aide à la pierre, l'APL, une nouvelle politique des loyers... Si le gouvernement a maintenu l'aide à la pierre tout en la réformant, avec des risques pour le futur, le montant de 250M€ en hausse pour 2016 après une forte baisse en 2015 reste très loin de son niveau de 2010, 595M€... tout un symbole, pendant que les bailleurs font face à la fois à l'insuffisance de l'offre face à une demande qui ne cesse d'augmenter, et aux difficultés sociales du quotidien, des incivilités, de la fracture sociale qui continue à défaire le vivre ensemble dans nos quartiers dits sensibles. Au fond, ce que le gouvernement ne veut pas dire, c'est qu'il continue à considérer le logement social comme une aide aux plus pauvres, pas comme l'outil public du droit au logement.

Les chantiers à venir sur les principaux sites de la SACOVIV

- **Le Couloud**

Avant la réhabilitation prévue dans le cadre du PNRU 2, des actions seront entreprises dans le cadre de la gestion sociale de proximité (GSUP), dont le programme a été validé par le conseil métropolitain le 21 septembre. Au Couloud, les actions porteront sur

- la délimitation de propriété avec ALLIADE
- la requalification des aires de collectes
- la condamnation du passage traversant 45
- la requalification des parkings et voirie
- la sensibilisation au respect du cadre de vie : diagnostic social des usages

En complément, la SACOVIV engagera d'autres actions à court terme, dont la réinstallation de jeux pour enfants dans l'espace central. Nous allons sur ce site réceptionner des travaux d'entretien réalisé avec l'ADSEA dans un chantier d'insertion. (9 octobre à 15h sur place)

- **Le Monery**

Comme annoncé, nous lançons les études de réhabilitation des tours sur le plan thermique. Ce dossier sera présenté aux locataires au 1er trimestre 2016 pour des travaux de 2 à 3 ans. Nous attendons aussi le dévoiement de la rue Beethoven sous maîtrise d'ouvrage Métropole de Lyon, permettant les aménagements extérieurs par la SACOVIV.

- **Max Barel**

Le dossier existant d'aménagement des points de collecte des ordures ménagères et de résidentialisation d'accès à la résidence, pour la phase non réalisée, reste en attentes des financements mobilisables

- **Jacques Duclos**

L'étude de modification technique d'alimentation du chauffage sera présentée au conseil d'administration en début d'année 2016 pour une intervention au deuxième semestre 2016. Comme vous le savez, la situation actuelle résulte d'une innovation technique avec un suivi individualisé des consommations et une production d'eau chaude locale. Des difficultés ont été rencontrées qui génèrent un surcoût pour les usagers, comme pour la SACOVIV, et l'objectif est de revenir à une situation comparable aux autres sites, tout en sachant que certains locataires apprécient de pouvoir démarrer le chauffage quand ils le décident. La SACOVIV a déjà repris la gestion directe de la facturation du chauffage depuis ce mois d'Octobre 2015. Une rencontre des locataires sera organisée sur ce sujet au premier trimestre 2016.

- **Ambroise Croizat**

Nous conduisons une réflexion sur l'accessibilité des logements du RDC et la sécurisation des allées. Cela répond à l'enjeu du vieillissement de la population, enjeu largement discuté par les bailleurs sociaux, et qui était d'ailleurs le thème de la dernière ILHA de Vénissieux. De plus, nous préparons une intervention sur l'installation électrique et les équipements sanitaires dans tous les logements : à programmer en 2016.

Je voudrais conclure en remerciant tous les agents de la SACOVIV sur qui repose la réussite de toutes ces actions et donc notre objectif de contribuer au droit à un logement de qualité accessible. Après les années difficiles et les critiques permanentes qu'ils ont subies, il faut les remercier de ne pas avoir baissé les bras et de permettre aujourd'hui à la SACOVIV d'être utile sur son territoire.