

<https://pierreainmillet.fr/La-SACOVIV-au-travail-pour-ses>



La SACOVIV au travail pour ses locataires

- Logement - SACOVIV -

Date de mise en ligne : mardi 1er juillet 2014

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

Président de la SACOVIV depuis le 26 Mai, j'ai souhaité faire un premier point de presse sur cette responsabilité. Je sais que pour beaucoup de Vénissians, de locataires de la SACOVIV, et bien entendu pour ses agents, la manière dont la nouvelle équipe municipale va travailler sur sa SEM de logement était très attendue.

Il faut le dire simplement, la SACOVIV a connu une crise de direction qui a pesé sur les relations de travail, les relations avec les locataires, les relations avec les partenaires et les élus, et dans un contexte général fragilisé du logement social, cette situation a été difficile à vivre.

La responsabilité que m'a confiée le maire est dans ce contexte très claire, réaffirmer et défendre cet outil de la ville pour le droit à un logement digne, moderne, bien entretenu, un lieu de citoyenneté et de vivre ensemble.

C'est avec cet état d'esprit que j'ai pris le temps pendant ces trois premières semaines de découvrir des sites, une organisation et des agents, que je connaissais pour une part, comme très ancien locataire, il y a plus de 15 ans, mais surtout comme adjoint au cadre de vie, qui développait de nombreuses initiatives avec les bailleurs dont la SACOVIV, par exemple pour le travail sur la collecte des déchets ou la semaine de la propreté.

J'ai ainsi rencontré tous les agents de proximité lors de 5 visites de sites. Vous en trouverez des compte-rendu sur mon blog, mais la première chose que je retiens de ces visites, c'est la capacité d'engagement de tous ces agents de proximité, qui font un travail très difficile, de première ligne face aux incivilités, aux trafics, au vandalisme et qui parfois ont toutes les raisons de « baisser les bras ». Or, ce métier si difficile est pourtant si peu considéré ! Nous devons faire un fantastique effort de revalorisation, de formation, de professionnalisation de métiers qui doivent être reconnus, considérés, respectés.

J'ai ensuite mis en place une visite de site tournée vers les locataires, qui s'insère dans les visites hebdomadaires que je tiendrais aussi comme adjoint au logement avec les autres bailleurs. Elles se dérouleront le mardi à 17h et j'ai déjà prévu trois visites dans le quartier Croizat, car je souhaite cibler des visites les plus proches possibles des locataires, et donc chaque visite concernera un nombre limité d'allées.

Après une première visite à Monnery le 17 Juin, ce sera le tour ce mardi 1 juillet, des allées rue Emile Zolat, mardi prochain 8 Juillet, les allées entre la rue Emile Zola et la rue Paul Bert, et enfin le 15 Juillet, les allées au sud de la rue Paul Bert.

Chaque visite commencera par un sujet préparé par les services techniques de la SACOVIV, sur lequel une étude ou un travail est en cours, puis nous discuterons de quelques questions soumises par les locataires présents, deux ou trois maximum, avec l'objectif de mettre en place un vrai suivi, avec un compte-rendu écrit qui sera affiché dans les allées, et que nous pourrons reprendre lors de la visite suivante sur les mêmes allées, un an après. Le rythme de visites SACOVIV me permettra en effet, avec une visite SACOVIV par mois de tourner sur chaque point de visite annuellement.

Le rôle du président est ainsi clairement affiché par ces visites comme un rôle tourné vers les usagers et partenaires de la SACOVIV. La séparation des fonctions de président et de directeur général était la première décision du

conseil d'administration du 26 Mai. C'était une des difficultés de l'organisation précédente, que ma collègue Evelyne Ebersviller a commencé à faire bouger en mettant en place un directeur temporaire en Février dernier. C'était aussi une critique de la chambre régionale des comptes. Il est certain que nous ne sommes pas avec la SACOVIV dans une entreprise privée dirigée par son propriétaire, ce qui justifie parfois le rôle d'un PDG, mais dans une entreprise publique qui est un outil destiné à répondre à une commande politique, celle que je réaffirmais en introduction pour la défense du droit au logement. Le président a donc bien un rôle politique de définition des objectifs, avec les partenaires et les premiers concernés que sont les locataires, il doit assurer pour la ville qu'il représente le suivi de ces objectifs, leur évaluation, il doit en connaître et en comprendre les difficultés pour proposer au conseil d'administration les décisions nécessaires, mais il ne peut être l'organisateur des ressources nécessaires à ces objectifs. Nous connaissons parfaitement dans le secteur public la séparation entre maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre, c'est cette logique que nous mettons en œuvre, et le mettre en place avec Didier Laurent est un avantage puisque nous avons l'habitude de travailler ensemble.

Le travail réalisé depuis 4 mois a été important aussi bien aux plans techniques que de relations avec les locataires et de relation sociale avec les agents.

D'abord, des urgences techniques ont été traitées, comme le rétablissement de la sécurité incendie avec de nouvelles installations anti-vandalisme, notamment dans les tours du Monnery. Comme vous le savez, tous les bailleurs étaient confrontés au vol des robinets des dispositifs de lutte contre l'incendie dans les étages. La nouvelle installation n'est pour l'instant pas vandalisée. D'autre part, des grilles sont actuellement installées sur les exutoires de fumée, qui étaient utilisés pour accéder aux terrasses. Cela devrait résoudre une partie des problèmes liés à ces ouvertures qui, une fois ouverte, laissaient parfois le dernier étage à la pluie.

La première action de relations avec les locataires avait été de réorganiser dès avril, un accueil téléphonique à l'écoute des locataires et assurant un réel suivi des questions. J'ai eu avec des locataires de premiers échanges positifs sur ce sujet. Cet accueil téléphonique a traité plus de 1500 appels depuis.

Concernant les agents de proximité, une nouvelle organisation des remplacements a été mise en place avec le recrutement de deux CDD d'un an à temps complet, en recherchant des qualifications acquises ou encourus de CAP de gardiens. C'est un axe essentiel de travail pour la professionnalisation de nos gardiens. Et nous réfléchissons à des relations sur ce sujet avec les organismes de formation concernés.

Cela nous conduit à réfléchir aussi aux missions des gardiens. Beaucoup d'échanges avec des locataires montrent que ce qui est attendu des gardiens n'est pas toujours très clair. Les locataires connaissent les fréquences de nettoyages, mais il reste un flou sur le résultat attendu des tâches d'entretien. C'est pourquoi nous allons travailler pour définir ce qu'on appellera sans doute « l'état standard d'entretien d'un immeuble », qui sera en quelque sorte le « contrat de confiance » entre les locataires et la SACOVIV, et qui devra clairement dire ce qui doit être fait, mais aussi ce qui ne peut pas être fait, et surtout, qui dit clairement que le gardien n'est pas responsable des incivilités.

Les interventions techniques qui sont enregistrées par les gardiens sont nombreuses. Nos services traitent 84 demandes sur les parties privatives par mois et 64 sur les parties communes. Il nous manque encore un outil de suivi de la qualité de service de ces interventions. Il peut arriver qu'une intervention prenne du retard parce qu'une commande à une entreprise est bloquée. Ce sera un sujet d'amélioration pour donner à la direction et au conseil d'administration une vraie mesure de la qualité de service.

Concernant notre mission sociale, l'avancée importante vécue depuis 2013 est la réussite de la mise en place du fichier unique des demandes de logements. La SACOVIV a été félicitée lors de l'assemblée générale de l'association mise en place par les collectivités pour le gérer, car nous avons réussi une mise en place efficace qui fait que nous enregistrons 14% des demandes sur Vénissieux, plus que la part de notre parc.

La SACOVIV au travail pour ses locataires

Nos loyers restent en dessous des plafonds, de 28% précisément et seuls 48 locataires, soit 2,8% sont assujettis au surloyer de solidarité, ce qui confirme bien que la SACOVIV joue pleinement son rôle d'acteur du logement social, même si l'état n'a jamais voulu nous autoriser un office HLM de plein droit.

Bref, la SACOVIV joue son rôle de bailleur social ! Un signe qui ne trompe pas, notre taux de vacances reste très bas, 1,48% fin 2013 ce qui représente 18 logements en travaux, 9 qui vont être prochainement emménagés, et 9 seulement à affecterâ€¦

Tout cela ne serait pas possible sans une ambiance de travail qui s'est rapidement rétablie depuis le mois de mars, après deux ans de crise de direction, même si sur ce sujet, le vrai résultat ne peut être qu'à long terme. En tout cas, Didier Laurent a su redonner confiance aux agents, rétablir une situation fragilisée, et par exemple, remettre en place les institutions du dialogue social avec les élections de délégués du personnel qui sont organisées en accord avec les syndicats cet automne. Je sais aussi que la mise en place d'un conseil d'administration cohérent et disponible pour travailler pour l'avenir de la SACOVIV a fait du bien.

En conclusion, oui, si beaucoup reste à faire, et si bien sûr, la situation générale du logement social est difficile, et si son financement est incertain, que ce soit pour sa rénovation ou pour son efficacité énergétique, la SACOVIV est au travail pour ses locataires ! Elle a de l'avenir !

En annexe, les compte-rendu des visites disponibles [sur mon blog](#) :