

## **COMPTE RENDU DU CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE DU 11 SEPTEMBRE 2020**

Le Conseil de Concertation Locative (CCL) s'est déroulé en présence de :

- Mme. Béatrice WEISSANG (*Locataire élue au CA et locataire présentée par la CNL*)
- Mme. Brigitte BREUIL (*CNL*)
- M. Daniel BONNOT (*UD CLCV 67*)
- M. Jean-Marie VELTZ (*CSF*)
- Mme. Hélène PETRI (*HDI*)
- Mme. Françoise DE SANTIS (*HDI*)
- Mme. Perrine DOLMAIRE (*HDI*)
- Mme. Evi YILDIRIM (*HDI*)

Cinq points figuraient à l'ordre du jour de ce CCL :

1. Restitution de l'audit du Label Quali HLM
2. ANRU
3. Accueil Multiservice
4. Résultat du décompte des charges 2019
5. Charte accompagnement locataires (covid-19)

### **1. Restitution de l'audit du Label Quali HLM**

Ce label a été lancé en 2016 afin d'encourager l'amélioration permanente de la qualité de service fournie aux locataires. Habitat de l'III s'y est engagé en 2017, afin d'explorer ses pistes de progrès.

Pour valider l'obtention de ce label, un audit de qualité est réalisé. Le diagnostic a relevé 6 situations de non-qualité qui ont entraîné la définition et la mise en place de 6 plans d'action visant à améliorer chacune de ces situations. Après étude de l'audit, le 20 décembre 2018, le label a été obtenu par Habitat de l'III pour une durée de 3 ans.

Dans le processus d'amélioration constante, une vérification est effectuée 18 mois après l'obtention. Dans ce cadre, un audit a été réalisé au début de mois de juillet 2020. Les 6 situations relevées ont été étudiées et leur qualité a été réévaluée. Ainsi, la qualité de :

- La diffusion des objectifs
- La formation, qualification et sensibilisation des collaborateurs
- L'information fournie aux locataires
- Le nettoyage des parties communes
- L'équipement (en particulier les ascenseurs)
- Le SAV (pour le service accession)

Ainsi que les plans d'action mis en place pour leur amélioration ont tous été jugés satisfaisants.

Lors de la discussion autour de ce point, une interrogation par rapport à la vérification de la qualité des prestataires en charge de l'entretien des parties communes a été soulevée. La situation, tendue au vu de certaines urgences techniques prioritaires est en cours d'amélioration.

En effet, les prestataires en charge du nettoyage sont régulièrement prévenus d'un rendez-vous de vérification, lors duquel le lieu vérifié n'est pas mentionné et choisi aléatoirement. Une grille de notation (sur une échelle de 0 à 10) de la prestation a été mise en place. Si la notation est inférieure à 7, le prestataire est convoqué pour un recadrage des termes du contrat, notamment ceux relatifs à la qualité de la prestation effectuée.

La volonté de trouver un équilibre entre la qualité de la prestation et son prix a également été soulevée.

### **2. ANRU**

Dans le cadre du renouvellement du quartier Libermann à Illkirch, certains bâtiments comprenant des logements appartenant à Habitat de l'III seront prochainement démolis. Une opération de relogement progressive

des ménages occupant ces logements a donc débuté en septembre 2019 avec l'immeuble de 40 logements situé au 37 Rue du Général Libermann. A l'heure actuelle, 85% des ménages ont été relogés, principalement sur la ville d'Illkirch. L'immeuble doit être vidé au 31 octobre 2020 et Mme. DOLMAIRE, chargée du relogement, est optimiste quant à la réalisation du relogement des ménages restant avant cette échéance.

### **3. Multiservice**

Le multiservice est un type de service prévu pour l'optimisation du service aux locataires dans le domaine technique. Il s'agit d'un contrat mensualisé qui comprend une visite annuelle, la rotation logement (liée à l'état des lieux) ainsi que le dépannage technique (avec un système d'astreinte).

En plus d'une communication réalisée au cours de l'année 2020, des réunions d'informations sont prévues afin de pouvoir expliquer au mieux aux locataires le domaine d'action du multiservice et les avantages de ce système.

Suite à des demandes répétées et selon l'enthousiasme des locataires par rapport à ces réunions, des créneaux pourront être ajoutés en soirée afin d'arranger les personnes ayant des obligations professionnelles.

### **4. Décompte de charges 2019**

Le décompte de charges de l'année 2019 a été envoyé aux locataires en date du 22 juin 2020. En raison de plusieurs facteurs (comme notamment l'imputation d'une partie du chauffage de 2018 sur le décompte 2019 suite à l'arrivée tardive d'une facture, la baisse de la participation de l'Eurométropole à l'entretien des espaces verts ou l'augmentation de prix des fluides), les décomptes sont majoritairement débiteurs. Cela concerne en particulier la résidence Beaulieu et le quartier Libermann.

Afin d'accompagner les locataires, d'assurer un suivi et de les diriger vers des procédures d'aides, une permanence a été mise en place à l'agence, rue des roseaux, cet été.

En termes de charges et de consommation, un nouveau décret demande aux bailleurs d'informer les locataires de l'évolution de leur consommation de charges (à titre semestriel pour 2020, puis mensuel à partir de janvier 2021).

### **5. Charte d'accompagnement des locataires (Covid-19)**

Une charte d'engagement des bonnes pratiques en faveur des locataires en situation de fragilité économique liée à la crise du Covid-19 sera discutée prochainement. Les retours ou remarques à ce sujet sont les bienvenues.