

3.2 Politique de qualité du service rendu aux locataires

3.2.1 Assurer la qualité du service rendu aux locataires

3.2.1.1 État des lieux

- **Un taux de satisfaction des locataires élevé et en hausse**

Logis Cévenols a développé depuis de nombreuses années un ensemble d'actions pour améliorer la qualité du service rendu aux locataires.

Une enquête satisfaction auprès des locataires est d'ailleurs réalisée tous les deux ans auprès de 850 locataires. En 2017, 85% des locataires se disent satisfaits ou très satisfaits, avec une progression très significative des très satisfaits depuis 2007, le taux passant de 20% en 2007 à 37.8% en 2017.

La dernière enquête satisfaction 2017 met en avant la perception favorable des locataires envers leur logement, son équipement, ainsi que la qualité des interventions techniques. L'entretien des parties communes et leur équipement reste un véritable point fort. Une attention doit cependant être portée sur la communication et le traitement des demandes : si l'évaluation reste élevée, elle montre des signes d'érosion dans le temps.

- **Une organisation territoriale pour une gestion de proximité**

La qualité de services rendus aux locataires passe par une organisation reposant sur une gestion de proximité.

Ainsi 6 gestionnaires de patrimoine sont présents en permanence sur leur patrimoine (800 à 900 logements). 38 gardiens assurent une présence au quotidien (1 gardien pour 100 à 150 logements). Gardiens et gestionnaires ont été équipés d'un outil de mobilité destiné au suivi technique du patrimoine, au suivi des réclamations, au suivi des interventions des entreprises, mais aussi aux états des lieux et relances impayés...

Cette organisation territoriale de la gestion permet d'assurer une « maîtrise publique » de l'espace : médiation des interactions sociales, régulation des relations, soutien à la formation et à la prévention des règles de vie collective.

Cette approche territoriale de la gestion se double depuis 2009 d'une démarche de gestion de site, construit en concertation avec les habitants à partir de diagnostics en marchant, permettant d'élaborer des plans d'action spécifiques pour chaque ensemble de logement. Cette démarche qui permet de mieux comprendre les attentes et priorités des locataires est globale et peut toucher des travaux, mais aussi la gestion courante, le service, la relation aux locataires.

Les résultats sont positifs sur les secteurs concernés : hausse de la satisfaction des locataires, baisse des incivilités et de la vacance...

Enfin, un numéro vert gratuit est disponible pour les locataires 24h/24, et complété par une astreinte (assurée par des gardiens et cadres), avec déplacement lorsque la situation le nécessite.

- **Un traitement des réclamations rapide**

6634 réclamations ont été recensées en 2018. La première CUS fixait un objectif de délai de traitement de réclamations des CUS de 75% dans le mois. En 2018, 75% des réclamations sont traitées dans les 15 jours, 87% dans le mois.

- **Un traitement des impayés et prévention des expulsions**

Logis Cévenols a mis en place depuis 2009 un dispositif de suivi des impayés en l'intégrant dans sa gestion de proximité, et qui se veut réactif, systématique et gradué.

Ainsi, les équipes réagissent au premier impayé pour proposer au locataire des solutions amiables adaptées (en lien si nécessaire avec les services sociaux) et éviter que la dette ne s'accroisse : un courrier est envoyé au premier impayé, accompagné par une prise de contact par le gardien, qui joue pleinement son rôle de proximité en proposant conseil et solutions adaptées (paiement en 3 fois par exemple). De nouvelles tentatives de contact sont lancées si le problème ne se règle pas.

Au cas par cas et avant toute action contentieuse, est examinée la possibilité de passer par une «audience de conciliation» avec un conciliateur de justice désigné par le tribunal. Enfin, avant d'engager une procédure judiciaire, la commission de prévention des expulsions, émanation du Conseil d'administration, examine l'ensemble des dossiers concernés pour s'assurer que toutes les actions possibles ont été menées.

80% des dossiers qui arrivent jusqu'au contentieux n'ont en fait jamais donné suite aux tentatives de contacts proposés.

Cette stratégie a porté ses fruits, puisque le taux d'impayés atteint 1.8% en 2018, alors qu'il était de 5.4% en 2007 et que la médiane nationale est de 3.1% en 2017.

- **La maîtrise des loyers et des charges**

Le parc de Logis Cévenols présente la spécificité d'être un parc peu cher avec des loyers inférieurs de 14% aux plafonds réglementaires et à inférieurs de 9% à la moyenne des OPH comparables. Compte tenu de la fragilité des populations logées, cet objectif de maîtrise des loyers et des charges est au cœur des réflexions de Logis Cévenols.

Ainsi tous les travaux réalisés ces dernières années pour l'amélioration du parc s'est faite sans augmentation de loyer.

Si le parc est essentiellement classé en A B C, la lutte contre la précarité énergétique reste un axe fort de mobilisation pour Logis Cévenols.

Ainsi, diverses démarches sont engagées, contribuant à cette maîtrise des charges :

- Relevé périodique de compteurs d'eau pour détecter les fuites

- Mise en place de démarches pédagogiques à destination des locataires pour promouvoir les bons usages : container pédagogique, plaquette

L'expérimentation menée sur la résidence Rochebelle (100 logements) contribue à ce même objectif : une démarche pédagogique auprès des locataires sera menée pour optimiser les consommations en accompagnement de l'installation d'équipement photovoltaïque sur la résidence.

- **Le traitement des nouveaux entrants**

Les nouveaux entrants font l'objet d'une attention particulière. Une visite de courtoisie et une enquête de satisfaction est réalisée systématiquement à l'entrée du locataire.

- **L'adaptation du parc aux personnes en perte d'autonomie ou à mobilité réduite**

Logis Cévenols compte en 2018, 1630 logements accessibles, répartis sur 60 programmes, soit 27% des logements, tous types d'accessibilités confondus (immeubles ou logements desservis par ascenseur, logements en rez-de-chaussée accessible, logements individuels⁶).

Entre 2007 et 2012, un programme d'investissement de 6M€ dans les ascenseurs et l'accessibilité ont permis de rendre accessibles 31 bâtiments aux handicapés.

Aujourd'hui, le potentiel d'amélioration de l'accessibilité sur le parc existant est limité : des études ont été conduites sur la possibilité de mettre des ascenseurs dans de nouveaux immeubles, mais ont conclu à l'impossibilité d'en installer.

Logis Cévenols possède dans son patrimoine 195 logements adaptés à la norme PMR, situés sur la commune d'Alès.

Chaque année, Logis Cévenols réalise par ailleurs des travaux d'adaptation des logements à la demande des locataires âgés et/ou handicapés (par exemple 44 logements pour 198 000 € de travaux en 2018, correspondant à une hausse de 335% par rapport à 2017), comme par exemple le remplacement de la baignoire par une douche sans seuil.

Enfin, Logis Cévenols a réalisé une résidence dédiée pour personnes âgées, sous le label « logis bleus » en partenariat avec le CCAS de la ville d'Alès en transformant un immeuble du centre-ville, permettant ainsi de spécialiser 10 logements bénéficiant d'une desserte spécifique.

La résidence de la Tour à Salindres est aussi orientée vers les personnes âgées. Cette opération de 20 T2, livrée en 2016/2017, accueille des personnes âgées avec une diversité de revenus (mixité

⁶ 265 logements individuels sont intégrés à ce décompte : accessible en rez-de-chaussée, ces logements présentent toutefois les chambres à l'étage dans la plupart des cas

PLAI PLUS PLS). Des espaces collectifs sont prévus (salle commune) dont l'animation est assurée par le CCAS de Salindres.

C'est aussi le cas de la résidence Silhol, à Alès, livrée en 2018, qui comporte 24 maisons individuelles (T2 et T3) réservées aux personnes âgées.

3.2.1.2 Orientations

D'une façon générale, Logis Cévenols souhaite poursuivre les efforts engagés depuis 10 ans pour améliorer le service rendu aux locataires sur de nombreux axes.

En particulier, compte tenu du poids des personnes âgées sur l'agglomération et le vieillissement des locataires du Logis Cévenols, l'organisme souhaite poursuivre sa stratégie d'adaptation du parc et de son niveau de services aux attentes de cette population.

Ainsi, Logis Cévenols a décidé de s'engager vers la certification HSS. Le calendrier de certification a démarré en juin 2017 et l'audit est prévu fin 2019, avec l'objectif d'atteindre 5% du parc labellisé, soit environ 300 logements à l'horizon 2028.

Plusieurs projets sont en cours à destination de ce public, à court terme:

- Saint-Privat-des-Vieux : résidence l'Olivette, composée de 48 villas et 5 maisons réservées aux personnes handicapées
- Saint Julien des Rosiers : (15 logements seniors, livraison en 2020)

A plus long terme, plusieurs autres projets sont actuellement à l'étude.

Plus généralement, Logis Cévenols envisage de s'engager dans la certification Qualibail, pour permettre de reconnaître et de rendre visible la qualité de service que déploie le bailleur depuis plusieurs années.

3.2.1.3 Objectif

L'essentiel des travaux potentiels pour améliorer l'accessibilité des résidences a déjà été réalisé, et peu de démarches complémentaires sont envisageables. La progression des logements accessibles se fera surtout par le biais de la livraison des programmes neufs.

	situation au 01/01/2018	2018	2019	2020	2021	2022	2023
SR-1 ⁷							
Total Gard	27.6%	NS	NS	NS	NS	NS	NS
Total Lozère	71%	NS	NS	NS	NS	NS	NS

7 SR-1 : Nombre de logements accessibles aux personnes à mobilité réduite, parmi le parc total de logements, par année (les logements considérés comme accessibles au titre de cet indicateur sont tous les logements dans lesquels une personne en fauteuil roulant peut se rendre).

3.3 Cahier des charges de gestion sociale

3.3.1 Politique d'attributions

3.3.1.1 Objectifs légaux ou conventionnels

La loi n°2017-86 du 27 janvier 2017 modifie l'article L. 441 du CCH. Les attributions de logements locatifs sociaux doivent permettre l'accès à l'ensemble des secteurs d'un territoire de toutes les catégories de publics éligibles au parc social et en favorisant l'accès des ménages dont les revenus sont les plus faibles aux secteurs situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville. A ce titre, l'article L. 441-1 dispose qu'au moins 25 % des attributions annuelles, suivies de baux signés, de logements situés en dehors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, sont consacrées :

- ↳ A des demandeurs dont le niveau de ressources par unité de consommation est inférieur à un montant constaté annuellement par arrêté préfectoral du représentant de l'État dans le département. Ce montant correspond au niveau de ressources le plus élevé du quartile des demandeurs aux ressources les plus faibles parmi les demandeurs d'un logement social situé sur le territoire de l'établissement public de coopération intercommunale ou, en Île-de-France, sur le territoire de la région, enregistrés dans le système national d'enregistrement
- ↳ Ou à des personnes relogées dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain

Ce taux peut être, le cas échéant, adapté, compte tenu de la situation locale, par les orientations en matière d'attributions par bailleur mentionnées à l'article L. 441-1-5 approuvées par le territoire concerné.

En parallèle, l'article L. 441-5 cadre les objectifs de mixité sociale dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville fixant un objectif quantifié d'attribution à des demandeurs autres que ceux mentionnés ci-dessus. À défaut d'une telle disposition dans les orientations approuvées, cet objectif est de 50 %.

3.3.1.2 Mise en application et réserves

À ce jour, ces engagements sont formalisés dans les départements pour lesquels des accords collectifs de location (art. L.441-1-2 du C.C.H.) ont été signés ou reconduits entre les préfets et les bailleurs.

En 2017, le département du Gard n'est pas couvert par un accord collectif.

Concernant les nouveaux objectifs d'attribution à l'échelle territoriale, à ce jour, Alès agglomération a mis en place la Conférence intercommunale du Logement le 23 avril 2019, durant laquelle le document cadre de la CIA a été votée.

Les objectifs retenus en termes d'équilibre de peuplement sont les suivants :

- **Objectif 1** : 25% des baux signés hors quartier prioritaires en faveur des ménages du 1^{er} quartile et/ou personnes relogées dans le cadre d'une opération de renouvellement urbain

- **Objectif 2** :

- 60% la première année d’attributions prononcées en QPV en faveur des ménages des quartiles 2 3 et 4 si possible en favorisant les ménages des quartiles 3 et 4
- Après validation de la fiabilité et de la stabilisation du calcul du seuil des quartiles, tendre vers un objectif de 70% des attributions prononcées en QPV en faveur des ménages des quartiles 2, 3 et 4, si possible en favorisant les ménages des quartiles 3 et 4.

Rappelons que, en 2018, le seuil du quartile est de 6240€ annuel par unité de consommation (520€ par mois pour une personne seule).

En tout état de cause, Logis Cévenols adaptera les orientations prioritaires d’attribution fixées par son Conseil d’Administration aux orientations fixées par les territoires compétents dans les Conférences Intercommunales du Logement et les Conventions Intercommunales d’Attribution, pour attribuer 25% des logements hors QPV sur son contingent aux ménages ciblés dans l’article L. 441-1.

En cas de refus multiples ou d’impossibilité de trouver le candidat adapté pour un logement, Logis Cévenols se réservera le droit d’attribuer le logement à un autre ménage afin de satisfaire une demande, répondre au besoin de cet autre ménage et ne pas laisser le logement vide.

3.3.2 Assurer la diversité des ménages dans l'occupation et s'engager sur l'accueil des ménages défavorisés

3.3.2.1 Politique de mixité sociale

3.3.2.1.1 ETAT DES LIEUX

Sur Alès Agglomération, territoire historique d’implantation de Logis Cévenols, relever le défi de la mixité sociale est essentiel pour contribuer à l’attractivité de la ville centre, marquée par le poids du logement social et des quartiers QPV.

Toutefois, les marges de manœuvre sont relativement limitées sur le territoire et s’envisagent sur le long terme en raison d’un marché local du logement moyennement tendu et d’un profil des demandeurs et des locataires en grande partie fragile.

Selon le SNE, avec 2837 demandes en stock à fin 2018 (dont 33.2% de mutation) et 1 033 attributions, le territoire présente un ratio de 2,75 demandes par attribution, contre 4.63 à l’échelle départementale et 5.8 sur Nîmes Métropole.

Le délai moyen d’attente à l’échelle de l’agglomération d’Alès est de 8 mois, contre 10 pour le Gard et 12 mois pour le territoire Nîmois.

Sur le Gard rhodanien, 1 198 demandes ont été enregistrées, soit 3.1 demandes par attribution.

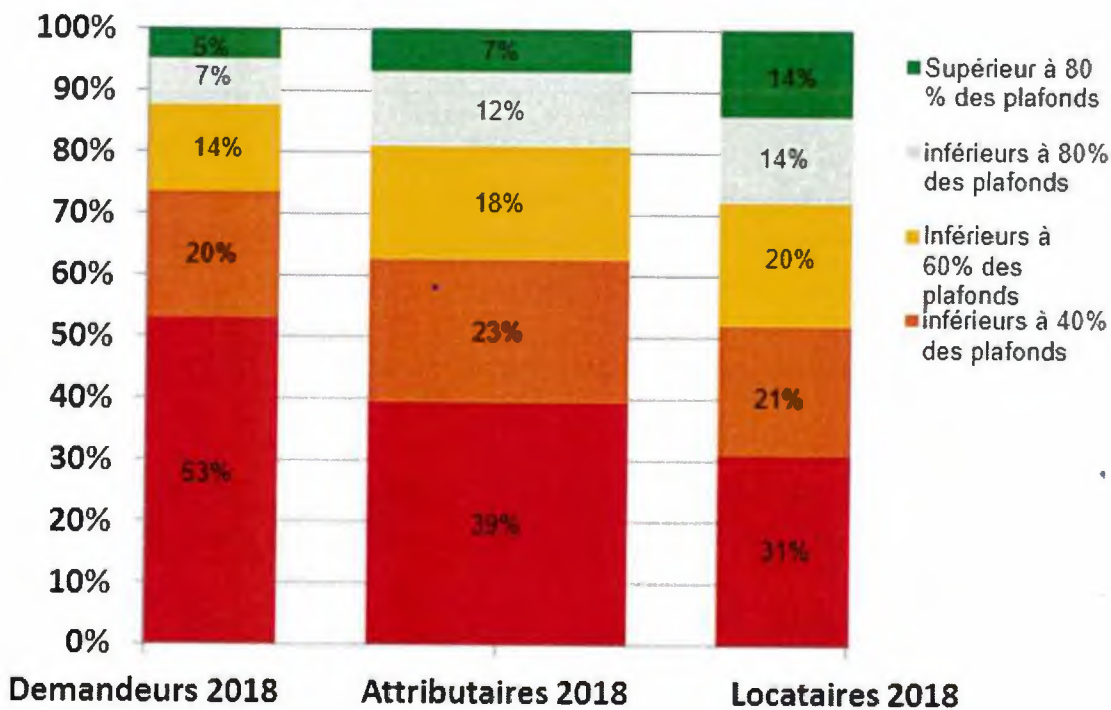
Logis Cévenols recense d'ailleurs 2 154 attributions prononcées par la CAL en 2018 pour 750 locations effectives, soit 1304 refus.

Le délai moyen d'attente pour une attribution est de 7 mois.

L'agglomération d'Alès se caractérise par le poids très important de la demande à faibles revenus, en raison de la structure socio-économique de la population, mais aussi en raison d'un marché privé en locatif et en accession assez peu tendu et peu cher.

Ainsi, selon le SNE en 2017, le poids des demandes inférieures aux plafonds PLAI s'élèvent à 77% à l'échelle de l'agglomération d'Alès.

Les demandes enregistrées par Logis Cévenols sont encore plus spécialisées, avec près de 88% des demandeurs qui se situent en dessous de ce plafond. Cette spécialisation se retrouve logiquement dans les attributions, avec 80% des attributions qui concernent des ménages en dessous de ce seuil.



Le seuil de revenus correspondant au premier quartile des demandeurs indiqué par le préfet du Gard à l'échelle d'Alès Agglomération est de 6 240 €/uc en 2018.

En 2016, 49% des demandeurs enregistrés par Logis Cévenols sont inférieurs à ce seuil.

Selon les données extraites du SNE pour 2016, 24% des attributions hors QPV ont été faites à des ménages au-dessous du premier quartile. Ainsi le bailleur est d'ores et déjà assez proche de l'objectif préconisé par la loi E&C situé à 25%.

Toutefois, ce seuil est calculé à partir des informations déclaratives enregistrées lors du dépôt de la demande. Il conviendra d'affiner la fiabilité de cette donnée par des vérifications portant sur des dossiers complètement renseignés.

L'autre objectif de la loi E&C vise à suivre le nombre de propositions faites aux ménages aux revenus supérieurs au 1^{er} quartile dans les quartiers QPV. Aujourd'hui cet indicateur n'est pas suivi par le bailleur, comme le suivi des refus.

Rappelons que selon le document cadre de la CIA de l'agglomération d'Alès 78% des attributions en QPV sont faites auprès des ménages des quartiles 2 3 et 4 en 2017 et 79.3% en 2018.

Il est à noter que le taux de vacance (plus de 3 mois hors vacance technique) est relativement significatif sur le parc de Logis Cévenols avec 3.8% en moyenne sur le parc, mais a connu une forte baisse sur la période récente.

Ainsi, alors qu'il s'est élevé jusqu'à 17% en 2012 sur les quartiers des Prés-Saint-Jean et des Cévennes en 2010, il atteint aujourd'hui respectivement 5% et 7.1% sur ces quartiers grâce aux interventions de l'ensemble des partenaires dans le cadre de l'ANRU 1. Aujourd'hui, les difficultés se concentrent dans certaines résidences du centre-ville avec un taux de vacance de 6.8% en partie en raison de l'inadéquation typologique de ces résidences.

Concernant les mutations, Logis Cévenols répond à la demande à la hauteur **de plus de 20% des attributions**.

Pour les demandes de mutation plus classiques, le bailleur les traite au cas par cas dans un souci de répondre aux aspirations de parcours résidentiel des locataires, mais aussi au regard des capacités financières des ménages.

En effet, ces demandes de mutation se concentrent souvent sur les programmes neufs ou les maisons individuelles, et ne peuvent pas toujours être satisfaites en raison du taux d'effort trop important.

3.3.2.1.2 ORIENTATIONS

Logis Cévenols s'engage aux côtés de l'agglomération d'Alès pour contribuer à un meilleur équilibre social de l'habitat. C'est tout l'enjeu de sa stratégie patrimoniale consistant à adapter son parc en le répartissant mieux sur le territoire pour en renforcer l'attractivité.

Cette stratégie s'accompagne en parallèle d'une politique de peuplement ayant l'ambition de répondre à la fois aux attentes des locataires et aux enjeux de rééquilibrage territorial, dans un contexte où les marges de manœuvre restent limitées compte tenu du profil de la demande et du contexte socio-économique.

Ainsi, Logis Cévenols affirme son rôle de partenaire incontournable des EPCI en charge de l'élaboration des politiques de peuplement au travers des CIA, pour contribuer à l'objectif de favoriser l'accès des logements hors QPV aux ménages dont les revenus sont les plus faibles.

3.3.2.1.3 OBJECTIFS

Part des attributions (baux signés) hors QPV aux ménages modestes (1^{er} quartile)

PS-1 ⁸	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Département du Gard	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Alès Agglomération	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CA du Gard Rhodanien	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Nîmes métropole	25%	25%	25%	25%	25%	25%

La CIA des trois agglomérations concernées étant encore en cours de réalisation, la référence reste donc l'objectif légal de 25% inscrit à l'article L.441-1 du CCH.

⁸ PS-1 : Nombre d'attributions de logements, suivies de baux signés, réalisées en application des vingtièmes à vingt-deuxième alinéas de l'article L. 441-1, parmi le nombre total des attributions hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, par année

3.3.2.2 Politique en matière de logement des publics prioritaires

3.3.2.2.1 ETAT DES LIEUX

Les objectifs ont été délicats à déterminer lors de l'élaboration de la première CUS, en raison de l'absence d'instance locale du PDALHPD chargée d'un rôle de proposition de candidats auprès des organismes bailleurs, et de l'absence d'accord collectif départemental ou intercommunal.

Ainsi, l'hypothèse suivante a été retenue : 20 dossiers soumis par le PDALHPD par an à Logis Cévenols. L'indicateur était calculé en tenant compte que 75% de ces 20 dossiers donneront lieu à attribution, sur une hypothèse de 480 attributions, soit un taux de 3,1%.

Le taux constaté varie entre 0,5% et 3% des attributions selon les années, en raison du très faible nombre de dossiers identifiés et transmis via le PDALHPD.

Toutefois, tous les dossiers qui ont été transmis à l'organisme ont été instruits pour permettre un passage en Commission d'Attribution des Logements.

Il est à noter que même si le public prioritaire n'est pas identifié à l'échelle départementale, l'organisme a mis en place des pratiques avec les différents partenaires locaux (sous-préfecture, ville, représentants locaux du Conseil Départemental, associations d'insertion...) qui permettent de trouver des solutions de logements à tous les ménages remplissant les critères du PDALHPD ou du DALO.

Concernant les dossiers DALO, en 2018, 13 dossiers ont été présentés par Logis cévenols : 4 contrats ont été signés, pour 4 refus du candidat, 3 non réponse à la proposition, et 2 refus en CAL.

3.3.2.2.2 ORIENTATIONS

Logis Cévenols s'engage dans la mise en œuvre du droit au logement, afin de satisfaire les besoins des personnes de ressources modestes et des personnes défavorisées.

Logis Cévenols rappelle toutefois que le nombre de dossiers à traiter est inférieur aux objectifs de 25% des attributions réalisées sur le parc non réservé.

Pour autant, il est rappelé que le profil des attributaires reste très majoritairement fragile, avec 39% des attributions de 2018 faites auprès de ménages inférieurs à 40% des plafonds HLM ; Ainsi, Logis Cévenols s'engage à poursuivre son travail partenarial avec les différents acteurs locaux en lien avec cette demande fragile (sous-préfecture, ville, représentants locaux du conseil départemental, association d'insertion...).

3.3.2.2.3 OBJECTIFS

Part des attributions aux publics prioritaires, y compris ménages DALO

PS-2 ⁹	Ensemble					
	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Département du Gard	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Alès Agglomération	25%	25%	25%	25%	25%	25%
CA du Gard Rhodanien	25%	25%	25%	25%	25%	25%
Nîmes métropole	25%	25%	25%	25%	25%	25%

3.4 La nouvelle politique de loyers

Non concerné

3.5 L'activité de l'organisme pour les logements-foyers

Logis Cévenols a dans son patrimoine 2 foyers logements, représentant 82 équivalents-logements.

Le premier, « les Oliviers », a intégralement été réhabilité il y a 10 ans, avec en particulier un travail sur les espaces extérieurs et l'aménagement des espaces publics.

Le deuxième, « Les Papillons », a été livré récemment.

Dans les années à venir, Logis Cévenols ne prévoit pas de développer son offre de logements foyers

⁹ PS-2 : Nombre d'attributions de logements aux ménages relevant d'une catégorie de personnes prioritaires en application de l'article L. 441-1 du code de la construction et de l'habitation déclinés par le plan départemental d'actions pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées et/ou les orientations en matière d'attribution des établissements publics de coopération intercommunale, dont part hors des quartiers prioritaires de la politique de la ville, parmi le nombre total des attributions, par année.

Ces attributions concernent le parc non réservé ou pour lesquels l'attribution à un candidat présenté par le réservataire a échoué (rendu pour un tour).

	PP-LF-1 – Agréments ¹⁰			PP-LF-1bis – Mise en service ¹¹		
	Rappel CUS 1	Obj 2021	Obj 2024	Rappel CUS 1	Obj 2021	Obj 2024
Agglomération d'Alès	0	NS	NS	0	NS	NS
Reste du Gard	0	NS	NS	0	NS	NS

¹⁰ PP-LF-1 : Nombre de logements équivalents donnant lieu à des dossiers de financement agréés par les services de L'Etat ou par les délégataires, à trois et six ans.

¹¹ PP-LF-1bis : Nombre de logements équivalents mis en service, à trois et six ans.

3.6 Synthèse du plan de développement 2019-2024 en matière d'accès sociale à la propriété

Dans le cadre de son PSP, Logis Cévenols envisage de vendre de 4 logements en moyenne par an sur la période 2019-2024.

Part des logements mis en commercialisation (PP-4) 2019 - 2021			
Engagements CUS 2	2019	2020	2021
Nombre de logements mis en commercialisation / parc total de logements	3	3	3

Part des logements mis en commercialisation (PP-4) 2022 - 2024			
Engagements CUS 2	2022	2023	2024
Nombre de logements mis en commercialisation / parc total de logements	3	6	6

Les logements identifiés ont été choisis en raison de leur attractivité

N° PSP	Résidence	Bâtiment	Nb de lgts total
1200-01	Conilhères	1	20
4500-01	La Deroussine	1	9
5000-A	La Prairie	A	5
5000-B	La Prairie	B	5
5000-C	La Prairie	C	7
5000-D	La Prairie	D	3
Total			49

3.7 Politique de concertation locative

Le plan de concertation locative a été établi en 2004, conformément aux articles 44-44 bis-44 ter et 44 quater de la loi du 23 décembre 1986 modifiée par l'article 193 de la loi du décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain.

Le conseil de concertation locative a été créé pour l'ensemble du patrimoine de Logis Cévenols. Il se réunit 3 fois par an en moyenne.

Le plan de concertation a été révisé en 2019 pour une approbation au 26 juin 2019, donnant lieu à des réunions avec les représentants des locataires, et afin d'intégrer les nouvelles obligations de la loi E&C.

Les thèmes récurrents abordés dans le cadre des CCL sont :

- Programmation et bilan annuels des travaux réalisés sur le patrimoine
- Information sur la régularisation de charges (avec fournitures d'un récapitulatif global, d'un récapitulatif par bâtiment et explications de texte)
- Bilan annuel des réclamations (volume, thèmes, délais de clôture)
- Bilan de l'application de l'accord assurances (nombre de courriers envoyés, nombre de locataires assurés par LC...)
- Restitution de l'enquête de satisfaction tous les 2 ans

De façon ponctuelle, d'autres thèmes d'actualité peuvent être à l'ordre du jour :

- Signature de l'accord sur la TNT puis de sa prorogation
- Concertation préalable à la réalisation de travaux d'ITE et information sur la 3^e ligne de l'avis d'échéance.
- Information sur le redécoupage des secteurs, sur les modalités de concertation avec les habitants
- Révision de la grille de vétusté
- Proposition d'accord collectif sur les contrats d'entretien

Par ailleurs, il est rappelé que dans le cadre de la démarche de gestion de site, des réunions de concertation sont organisées une fois par an à l'échelle des résidences avec le gestionnaire de résidence, permettant d'élaborer des plans d'action spécifiques pour chaque ensemble de logements.

Des réunions en pied d'immeuble avant le démarrage des travaux sont régulièrement organisées pour informer les locataires.