



**Néolia
&
les représentants des associations de locataires
signent 2 accords collectifs**

**La gestion des encombrants
Les contrats multiservices**

**Mardi 21 décembre
à 16h00**

Néolia, 34 rue de la combe aux biches à Montbéliard



Le contexte

La gestion des encombrants est une préoccupation du quotidien dans les immeubles collectifs d'habitation. Un sujet récurrent des échanges entre les associations de locataires et Néolia. Elle est souvent source de dysfonctionnements, elle dévalorise l'image du patrimoine et du quartier et génère de l'insatisfaction chez les locataires. Elle peut aussi avoir des répercussions en termes de sécurité ou sur le plan sanitaire.

Face à ces constats, Néolia et les représentants de locataires ont engagé une réflexion et formalisé un **accord collectif global** : **Il fixe un cadre général qui permet de décliner au niveau local, via un accord collectif local, des actions opérationnelles différenciées et adaptées à chaque situation.**

Un accord collectif local

Le présent accord énonce donc à titre de principe, une approche globale, laquelle est déclinée en trois grands axes :

- ◆ Le diagnostic

Réalisé conjointement, ce diagnostic partagé qualifiera la nature des encombrants, leurs origines, les lieux, la fréquence, les risques associés, l'organisation de collecte de déchets ...

- ◆ Les actions de communication et de sensibilisation,

Elles seront menées en association avec les locataires, les intervenants externes autour d'actions participatives....

- ◆ Les modalités de rappel et de sanctions en cas de non-respect

Seront définies : leur nature, individuelle et collective, les modalités d'informations aux personnes concernées et leur durée d'application.

Cet accord, conclu pour une durée indéterminée, s'applique à tout le patrimoine existant ou à venir de Néolia.

Suivi de l'accord collectif global et des accords collectifs locaux

L'accord collectif global donnera lieu à échange lors des Conseils de Concertation Locative à l'initiative des parties signataires, a minima une fois par an. Rendez-vous qui donnera lieu à un bilan des accords locaux.

Le contexte

Pionnière en la matière dès le début des années 2000, Néolia propose à ses locataires un contrat multiservices. Le principe : mettre en relation directe nos locataires avec des prestataires référencés pour les besoins de dépannages et d'interventions sur plusieurs corps d'état.

Au fil des ans, de nouveaux besoins se font jour. Or le panel de prestations a quant à lui peu évolué. Des signaux d'essoufflement du dispositif que capte l'enquête satisfaction locataire annuelle diligentée par Néolia. Un constat également partagé par les équipes de proximité de Néolia et les représentants de locataires.

Conscients des enjeux forts en termes de services rendus et de satisfaction locataires sur cette thématique qui touche nos locataires au quotidien, Néolia et les associations les représentant ont décidé de repenser ensemble et en profondeur la stratégie multiservices.

Un accord collectif local

Il a pour objectifs de :

- Redéfinir le contenu et les modalités de mise en œuvre des prestations (nature des prestations – préventive et/ou curative -, équipements couverts, contenu des interventions, délais, ...).
- Donner les grandes orientations des marchés à souscrire en termes d'allotissement, tant par prestation que géographique.
- Revoir les modalités de facturation et régularisation des prestations.
- Proposer un phasage dans le déploiement.
- Définir la stratégie de communication auprès des locataires.

Cet accord, conclu pour une durée indéterminée, s'applique à tout le patrimoine existant ou à venir de Néolia.

La parole aux représentants de locataires

Micheline Jéchoux, représentante de l'association CNL : « Cet accord est une bonne chose qui va permettre aux locataires, par des actions de médiation, de pédagogie, de prendre conscience de la nécessité de déposer les encombrants en déchetterie ou de faire appel aux services de ramassage. Le plus compliqué à gérer, c'est la sanction financière : difficile de savoir qui dépose des encombrants la nuit aux abords des immeubles, créant des dépôts sauvages. Parfois ce sont de personnes extérieures à l'immeuble. »

Jacky Burtz , représentant de l'association CLCV : « Ces accords collectifs sont importants et donnent un cadre commun pour les locataires et les associations. Nous attendons plus de fermeté du bailleur pour faire respecter le règlement intérieur aux locataires, concernant la propreté, les encombrants. L'accord portant sur les contrats multiservices vise à améliorer le service rendu aux locataires et s'étoffe de nouvelles prestations attendues des clients. Les délais d'intervention des prestataires, les tarifs négociés sont jugés satisfaisants pour nous, représentants de la CLCV. »

Daniel Tissot, représentant de l'association CGL : « Cet accord sur le multiservices est très attendu par les locataires qui sont demandeurs de plus en plus de services. Je souligne la bonne communication avec tous les interlocuteurs Néolia qui a permis cet accord gagnant-gagnant ! Quant à l'accord sur les encombrants, qui implique le civisme des locataires, deux mots caractérisent sa mise en application : fermeté et conviction. »

Catherine Conat, représentante de l'association CSF : « Cet accord multiservices est l'assurance que les locataires aient un service pour pallier les dysfonctionnements rencontrés dans leurs logements. On se félicite de participer à cet accord avec Néolia. Quant à celui concernant les encombrants, il est très important car le cadre de vie est une priorité lorsque l'on veut habiter un logement dans un collectif. Il contribue aussi à l'attractivité de celui-ci. »

Mr Demangelle, représentant de l'association AFOC : « La signature de cet accord est une belle avancée pour le bien-être des locataires. Anticiper leurs difficultés, leur proposer des services réalisés par des professionnels sélectionnés au juste tarif, et ce, dans différents corps de métier, c'est très bien. La gestion des encombrants relève du civisme de chacun et là, il faut changer les mentalités. Le travail des équipes de proximité Néolia sur le terrain y contribue. Je tiens à souligner l'efficacité du travail réalisé avec Néolia durant les régulières réunions et échanges dans l'année. »

Alain Rotschi, Directeur du Patrimoine Locatif

« Ces accords sont un nouveau signal fort de notre travail au quotidien avec les associations de locataires. Des **partenaires essentiels** à la bonne marche de l'entreprise puisqu'aux côtés de nos équipes de proximité, ils assurent **un relai quotidien avec nos quelques 64 000 locataires** d'Alsace et de Franche-Comté. Ces deux nouveaux accords, comme les précédents, sont **le fruit d'une réelle co-construction**. Ici, 12 séances de travail ont été menées entre les associations de locataires et Néolia entre janvier 2020 et aujourd'hui, soit une douzaine d'heures au service d'une **collaboration constructive** au bénéfice de nos clients locataires, et plus globalement du **bien-vivre ensemble** dans leurs quartiers, leurs villages, leurs villes et leurs territoires ».

Contact

Patrimoine locatif : patrimoine@neolia.fr

Service communication : communication@neolia.fr

En savoir + sur Néolia

NEOLIA, filiale immobilière du groupe Action Logement.

CHIFFRES CLES NEOLIA 2020

- 501 collaborateurs répartis sur 29 lieux d'accueil et plus de 150 métiers
- +27 000 logements locatifs dans lesquels vivent plus de 64 000 personnes
- 80% de clients locataires satisfaits
- 302 ventes de logements de notre patrimoine en faveur de l'accession sociale à la propriété
- 760 familles locataires ont bénéficié d'opérations de rénovations sur leurs immeubles et logements en 2020
- 230 nouveaux logements adaptés au vieillissement et au handicap en 2020, portant à près de 2200 logements au total, soit 8% de notre parc locatif
- 99% de nos clients locataires bénéficiant d'adaptations sont satisfaits de leur nouveau cadre de vie
- 170 M€ de CA
- 180 M€/an d'investissement sur notre patrimoine locatif