

NE TOUCHEZ PAS AUX AGENCES DE PROXIMITÉ !



Réduire les agences, c'est fragiliser le service public du logement. Les salarié·es et les locataires ont besoin de proximité, pas d'éloignement

X Parmi les hypothèses régulièrement évoquées concernant la réorganisation, il nous semble important de couper court à celles qui va à l'encontre de la qualité de service et de la proximité :

- Fermeture ou fusion des agences de proximité
- Centralisation des services (accueil, gestion locative, réclamations)
- Dégradation du lien direct entre locataires et personnels
- Pression accrue sur les équipes
- Risque d'externalisation de missions essentielles

POURQUOI C'EST DANGEREUX ?



1. Moins de proximité = plus de problèmes

Les agences sont le premier lieu où les locataires doivent trouver une réponse humaine, rapide, adaptée. Les supprimer, c'est :

- rallonger les délais
- multiplier les incompréhensions
- casser le lien social
- éloigner les décisions du terrain

D'où l'importance que le siège soit au service des agences et non l'inverse

2. Explosion des charges de travail

Les personnels des agences (AA, CGL, RS, techniciens, DAG...) absorbent déjà :

- 67 000 appels/an
- des milliers de réclamations
- des tâches administratives lourdes
- des situations sociales complexes



Supprimer les agences, c'est faire peser encore plus sur des équipes déjà saturées.

3. Une perte de qualité de service

Les chiffres le montrent : ☞ Les pratiques sont hétérogènes ☞ Les besoins d'accompagnement sont réels ☞ Les locataires ont besoin d'un accueil humain, pas d'un numéro centralisé La proximité, c'est la seule garantie d'un service public du logement efficace.

LES PERSONNELS ADMINISTRATIFS ET TECHNIQUES : LE CŒUR DU SERVICE PUBLIC

Ils accueillent, rassurent, orientent, traitent, suivent, expliquent, accompagnent.

Sans eux : pas de gestion locative - pas de traitement des impayés - pas de suivi social - pas de réponses aux locataires - pas de coordination avec les gardiens et les équipes techniques

Ils sont les premiers à encaisser les tensions, les urgences, les colères.

Ils sont les premiers à encaisser les tensions, les urgences, les colères.

Ils méritent respect, reconnaissance, moyens, pas une restructuration qui les écrase.

CE QUE NOUS PORTONS

✓ **Maintien et renforcement des agences de proximité**

Pour garantir un service humain, accessible, réactif.

✓ **Valorisation des personnels administratifs**

- Reconnaissance de leurs compétences
- Revalorisation salariale
- Renforts d'effectifs
- Formation continue choisie, pas imposée
- Conditions de travail dignes

✓ **Arrêt des projets de centralisation qui dégradent le service**

Les locataires ont besoin de réponses locales, pas d'un centre d'appels déconnecté.

Ensemble, défendons la proximité !

La CGT demande à la direction d'organiser une véritable concertation pour déterminer une organisation en partant des besoins des locataires et de nos missions de service public. Un diagnostic qui a coûté une fortune a déjà été établi, utilisons le pour établir un diagnostic partagé et améliorer qualité de service et des conditions de travail. L'enquête de satisfaction a mis en avant les problèmes techniques sans réponse et la qualité des prestations c'est cela, entre autre, qu'il faut améliorer.



Il faut stopper le clientélisme pour faire place au professionnalisme