

Publié le 27 mai 2015

## Foyer Moderne de Schiltigheim : un tête-à-tête bailleur-locataires pour améliorer la qualité de vie

A Schiltigheim (Bas-Rhin), le Foyer Moderne propose à ses locataires depuis 2000 de les recevoir régulièrement pour mieux les connaître et comprendre leurs besoins et problèmes. Si le directeur de la Sem ou ses cadres les accueillent pour répondre à leurs doléances, le président rencontre également les candidats à un logement social chaque semaine.



Lancée il y a 14 ans, c'est une politique relationnelle originale qui a été reconduite en 2014 par le nouveau président de la Société d'économie mixte (Sem) Foyer Moderne de Schiltigheim, l'un des principaux bailleurs de la ville du Bas-Rhin qui compte 35 % de logements sociaux. Tous les locataires rencontrent des responsables de la Sem à leur arrivée, puis au cours de leur location. « Une bonne écoute du client est le point de départ d'un service de qualité », commente Pierre Staub, directeur général du Foyer Moderne qui possède et gère un parc de 1 600 logements sociaux. « Notre politique est de privilégier les rapports humains dans une société qui a tendance aujourd'hui à informatiser la gestion des clients ». Une stratégie qui a porté ses fruits : le nombre d'incivilités, de dégradations et d'impayés a été divisé par deux en dix ans.

Le président de la Sem, à la tête de la commission d'attribution des logements, reçoit personnellement chaque semaine de nouveaux candidats à la location. Il les interroge sur leurs besoins et motivations « pour créer un premier contact fort » et s'assurer de la pertinence de leur demande. Le directeur général (ou son équipe) accueille ensuite les locataires dans le cadre de la

gestion quotidienne du parc immobilier.

### **Désamorcer les conflits**

Un poste de médiateur a également été créé pour gérer les conflits, entre locataires ou avec le bailleur. Dans la même recherche d'harmonie sociale, la Sem organise tous les deux ans une réunion des locataires dans chacun des trois quartiers où elle est implantée. La dernière en date a eu lieu le 7 mai dans le quartier du Vieux Schlick où le Foyer Moderne gère 300 logements, dans des bâtiments collectifs de 5 à 90 appartements. Le président et le directeur général de la Sem, ainsi que le maire avaient fait le déplacement pour aborder les problématiques du quartier, et en particulier celles liées au stationnement et à la circulation. « De précédentes réunions dans d'autres quartiers avaient montré que ce sujet est récurrent : il nous a semblé important que des élus, qui ont la compétence nécessaire dans ce domaine, soient présents pour répondre aux questions et doléances du public », explique Pierre Staub. La prochaine rencontre avec des locataires sera organisée en juin, dans le quartier du Marais, où la Sem compte 400 logements sociaux.

### **Patrick Cros - Naja**