

Convention des Locataires Partenaire du 21 juin 2008

Communiquer...

La 5^{ème} Convention des Locataires Partenaires du 21 juin 2008 a été l'occasion d'instaurer un nouveau mode de communication : un dialogue renforcé, des échanges directs et constructifs, des débats.

Au cours de cette demi-journée, des sujets variés ont été abordés :

- Le questionnaire dédié aux Locataires Partenaires
- Les résultats de l'enquête triennale de satisfaction
- La destination des loyers, l'entretien des voiries...
- L'attribution du prix du jardin fleuri



Siège social Armorique Habitat

Votre avis nous intéresse !

Après 5 ans de partenariat privilégié, un bilan s'imposait : quels effets dynamiques du réseau sur la vie des locataires ?

Pour y répondre : un questionnaire adressé à tous les Locataires partenaires ; 50% de réponses et 3 grandes tendances qui se dessinent :

- ⇒ un lien social renforcé, entre les habitants et avec ARMORIQUE HABITAT
- ⇒ une véritable force de proposition pour améliorer au quotidien le cadre de vie des résidents (89% des observations relèvent du cadre de vie et des travaux)
- ⇒ un précieux rôle de conseil auprès des habitants grâce aux rencontres régulières avec les voisins

Comment améliorer le dispositif ?

78% des Locataires Partenaires attendent un retour plus systématique des actions menées à la suite de leurs observations et une communication soutenue, notamment sur les programmes de travaux.

Par ailleurs, si les Locataires partenaires sont satisfaits du rythme des rencontres avec ARMORIQUE HABITAT, seulement 38% d'entre eux assistent aux conventions annuelles.

ARMORIQUE HABITAT a donc décidé :

- ✓ De fournir chaque année à tous les locataires le programme des gros travaux et des réhabilitations validé par le Conseil d'Administration ;
- ✓ D'améliorer encore la qualité des contacts avec 2 visites à domicile, 1 contact téléphonique, 1 convention annuelle par agence et une convention générale tous les 3 ou 5 ans.

90,5% des locataires satisfaits d'ARMORIQUE HABITAT !

300 locataires ont donné leur avis en 2008 lors de l'enquête de satisfaction triennale sur la gestion des logements.

Une très large majorité d'entre eux exprime sa satisfaction :

- ⇒ une qualité de vie reconnue et une image positive du logement
- ⇒ une satisfaction en nette hausse pour les interventions techniques (65% de ressenti favorable contre 51% en 2004)
- ⇒ un accueil et une écoute appréciés auprès des collaborateurs d'ARMORIQUE HABITAT

Des pistes d'amélioration ont également été lancées par les locataires :

- ⇒ la rénovation progressive des installations d'électricité, de chauffage et plomberie des logements les plus anciens et un fonctionnement optimisé des équipements des parties communes
- ⇒ une meilleure gestion des conflits de voisinage, compatible avec les contraintes légales
- ⇒ des délais de réalisation de travaux à diminuer

ARMORIQUE HABITAT a donc décidé :

- ✓ **D'assurer un suivi personnalisé du traitement des réclamations techniques**

La parole aux Locataires Partenaires...

J'habite en pavillon et suis trop âgée pour assurer l'entretien du jardin. ARMORIQUE HABITAT peut-elle souscrire un contrat pour moi ? **AH** : la solution la plus économique serait de recourir aux services à domicile, qui peuvent aujourd'hui être financés par chèque emploi service.

A quoi sert le loyer que je règle ? **AH** : sur 100 € de loyer perçus, les dépenses sont les suivantes : 54 € pour le remboursement des emprunts, 6 € pour la taxe foncière, 10 € pour l'entretien des bâtiments, 21 € pour le fonctionnement d'ARMORIQUE HABITAT et 9 € sont réinjectés dans les nouvelles constructions et les réhabilitations.

Nous avons parfois du mal à nous faire entendre d'ARMORIQUE HABITAT ou de la Mairie pour l'entretien et la réparation des voiries. **AH** : les équipes d'ARMORIQUE HABITAT peuvent intervenir si les voiries relèvent de leur compétence, si elles appartiennent à la Mairie, n'hésitez pas à adresser un courrier à l'agence qui relayera votre demande auprès des services municipaux.

Comment les nouveaux locataires sont-ils informés du dispositif ? **AH** : tous les locataires sont informés du rôle du Locataire Partenaire, soit lors des réunions cantonales soit dès leur arrivée dans le logement.

Nous aimerions le remplacement de nos fenêtres en bois. **AH** : les travaux d'amélioration du cadre de vie font l'objet d'un « accord collectif » car ils génèrent des augmentations de loyers.

Le prix du jardin fleuri

Une séance photo des jardins de nos locataires a ponctué la matinée.



3 locataires, dont la Locataire partenaire, sont titulaires du prix du jardin fleuri de Ploudalmézeau

Conclusion

Riche d'échanges fructueux, cette convention 2008 s'est achevée dans la convivialité et dans la perspective d'une préservation de la qualité de vie pour tous !