

Publié le 28 mai 2015

Vivre ensemble : les Epl resserrent les liens avec leurs locataires

Renforcer le lien avec les locataires est devenu une priorité pour nombre d'Epl immobilières. Certaines font preuve d'innovation sociale, d'autres s'emparent des technologies numériques pour mieux toucher les habitants. Objectif, mieux répondre aux besoins, favoriser les échanges et désamorcer les tensions.



La communication, outil d'une plus grande harmonie sociale dans les résidences? Plusieurs Entreprises publiques locales (Epl) ont développé une politique de contact qui vise à consolider les liens avec leurs locataires. L'enjeu est important avec 540 000 logements sociaux gérés par les Epl, dont 108 000 dans les Outre-mer, et 1,3 million de personnes logées dans des quartiers ou des communes concentrant souvent des populations à faible pouvoir d'achat.

L'objectif des Epl est avant tout de réduire au maximum les conflits, dégradations et impayés de charges ou de loyers, qui pèsent sur les budgets. Mais pour ça, encore faut-il que le courant passe. Très souvent, les motifs les plus fréquents d'incivilité dans les logements sociaux résultent d'un manque de communication entre le bailleur et ses locataires, notamment quand ces derniers éprouvent un sentiment d'insatisfaction.

Des solutions variées pour améliorer le vivre ensemble

Pour prévenir, désamorcer, redonner de la qualité de la vie, des Epl ont développé des stratégies originales de communication et d'écoute des locataires. A La Réunion, la [Semader](#) a initié la création

d'une formation de gardiens d'immeuble. Installés progressivement dans l'ensemble de son parc immobilier, ils assurent un lien privilégié entre la Société d'économie mixte et ses locataires. Dans le Bas-Rhin, le [Foyer Moderne de Schiltigheim](#) privilégie pour sa part un contact direct avec les résidents, en tête-à-tête ou via des réunions régulières.

D'autres Epl s'appuient également sur les nouvelles technologies. Le numérique offre l'opportunité de développer une relation innovante avec les habitants, surtout les plus jeunes. A Pau, [Béarnaise Habitat](#) a ainsi intégré depuis avril le réseau social Twitter et l'envoi d'SMS dans sa politique de communication avec ses locataires. Quant au bailleur parisien, [Elogie](#), il met en place un centre d'appel virtuel pour mieux répondre aux attentes, questions et besoins de ses locataires.

Patrick Cros - Naja

Par Marion BAUDIN