

Publié le 26 avril 2010

## Logement social : Béarnaise Habitat crée du lien avec ses locataires

Après avoir créé en 2008 des relais de proximité pour accueillir les requêtes de ses locataires, la Sem immobilière paloise a inventé début 2009 la notion de locataire référent. Ces habitants, chargés de recueillir les attentes de leurs voisins d'immeuble, sont désormais des interlocuteurs privilégiés pour Béarnaise Habitat.



Engagée depuis 2003 dans un processus d'amélioration de sa qualité de services qui lui vaut d'être le seul bailleur de son département certifié Iso 9001, la Sem [Béarnaise Habitat](#) a développé une démarche originale pour se rapprocher de ses locataires. En 2008, la société a commencé par ouvrir des points relais à proximité de ses principales résidences. Au nombre de trois, ces antennes de gestion délocalisées accueillent une chargée de clientèle qui remplit un rôle de renseignement et d'enregistrement des désagréments que peuvent rencontrer les locataires. « Ces personnes sont là en permanence pour donner une première réponse à tous types de problèmes », assure Olivier Subra, directeur général de Béarnaise Habitat. Des chargés de secteur, rattachés aux points relais, sont par ailleurs capables de se déplacer à tout moment sur le patrimoine de la Sem pour avertir les habitants des travaux à réaliser sur leurs logements, par exemple dans le cadre de programmes de réhabilitation.

Face au succès de ce rapprochement, Béarnaise Habitat a décidé il y a un peu plus d'un an d'aller plus loin en recherchant dans chaque immeuble collectif des locataires référents capables de faire le lien avec les habitants. Un rôle informel, basé sur le volontariat, qui concerne aujourd'hui une

centaine de personnes tous profils confondus, dans quelque 25 résidences. Pour Olivier Subra, « c'est une manière de savoir ce qui se passe dans les immeubles, et de responsabiliser les locataires en leur donnant un rôle d'interlocuteur de la Béarnaise ».

Les locataires référents ont ainsi fait remonter de nombreuses préoccupations concernant le plus grand nombre, depuis le ramassage des ordures au ménage, en passant par les problèmes de voisinage. Leur premier rassemblement général, organisé en février dernier a d'ailleurs permis d'identifier plusieurs pistes d'amélioration du dispositif, à commencer par la fréquence des réunions, trop importante pour certains d'entre eux. Les locataires référents se réuniront donc désormais deux à trois fois par an, à des moments stratégiques comme lors de la révision des charges locatives en juin et de la programmation des travaux d'entretien de l'année à venir en novembre. Moins fréquentes, ces rencontres seront à l'inverse mieux préparées notamment grâce à des échanges préalables, en vue d'être plus efficaces. Une chose est sûre, Olivier Subra entend bien « continuer à développer cette démarche pour avoir à terme un locataire référent dans chaque immeuble ».

Par Marie-Anne RAMAZZINA