

Publié le 27 mai 2015

## Réseaux sociaux : Béarnaise Habitat se connecte avec ses locataires

A Pau, le bailleur social Béarnaise Habitat intègre depuis avril Twitter et SMS dans sa politique de communication avec ses locataires. Ces outils numériques complètent un ensemble d'actions plus traditionnelles mises en place depuis 2008.



Comment moderniser les relations avec ses locataires ? Béarnaise Habitat, bailleur social propriétaire de 4 300 logements et gérant 3 600 logements à loyers modérés dans Pau et sa communauté d'agglomération, a apporté en avril une réponse novatrice en direction de la population qu'il loge dans ses résidences (environ 9 000 personnes) en lançant un compte Twitter<sup>(1)</sup>. Avec cet outil de communication instantané et interactif, la Société d'économie mixte met en avant des informations sous forme de tweets, messages brefs que peuvent suivre en direct les abonnés sur leur ordinateur, sur leur tablette ou leur smartphone. Si ces messages s'adressent à tous les publics, ils visent plus particulièrement les jeunes, « souvent peu réceptifs aux modes de communication habituels tels que l'affichage dans les parties communes et le courrier », explique Olivier Subra, directeur général de Béarnaise Habitat. « Nous sommes conscients que tous nos locataires ne sont pas reliés à internet, mais son utilisation est aujourd'hui largement répandue et il faut s'y adapter ». Le compte Twitter informe régulièrement sur la vie du quartier et des résidences, et apporte des informations pratiques. Parmi les dernières publiées : les résultats de l'enquête de satisfaction auprès des locataires, des activités pour les enfants, les démarches pour faciliter l'obtention d'un hébergement social, une offre de logements en accession à la propriété, ou encore la rénovation

d'une résidence au cœur de Pau.

### **Des référents en première ligne**

L'envoi de SMS sur les téléphones portables des locataires est venu compléter ce compte Twitter, rappelant notamment des informations de portée globale telles des invitations à différentes manifestations qui sont organisées par Béarnaise Habitat : « immeubles en fête », inaugurations de résidences, pot de bienvenue pour les nouveaux locataires... ou des informations plus individuelles comme des prises de rendez-vous avec des entreprises ou des données spécifiques à une cage d'escalier ou un logement en particulier.

Ces nouveaux outils s'ajoutent à un site internet créé en 2012 qui informe sur l'offre immobilière et les compétences de Béarnaise Habitat. Le numérique appuie ainsi un dispositif plus traditionnel mis en place depuis sept ans pour animer le parc immobilier et développer du lien social. Quatre « points-relais », antennes de proximité du bailleur, ont été installés depuis 2008. Un réseau de locataires référents, représentants volontaires et bénévoles des habitants, a également vu le jour en 2010. Il compte à ce jour plus de 150 personnes réparties dans une quarantaine de résidences sur les 90 gérées par Béarnaise Habitat. Au moins deux réunions par an sont organisées par résidence et une réunion plénière réunit une fois par an tous les locataires, en présence du président de la Sem.

(1) <https://twitter.com/bearnhabitat>

**Patrick Cros - Naja**