



## Qualité du lien social et services aux habitants

### - Création de « Point relais » au cœur des quartiers :

Lancées en 2008, ces agences décentralisées se sont développées pour compter aujourd'hui 15 collaborateurs réparties sur 4 sites. L'objectif est d'offrir, au cœur des ensembles résidentiels denses, les mêmes services que ceux disponibles au siège social mais « à proximité de pallier » (gestion locative, suivi des travaux, assurances, règlement du loyer,...) et de créer du lien social en favorisant des animations et des manifestations déployées en réseaux (MJC, partenaires sociaux, associations sportives et culturelles, ...).

### - Mise en place du dispositif de « locataires référents » :

Placés au centre du pôle relations clients depuis 2010, la BH a mis en place le réseau des « locataires référents ». Il s'agit de locataires, volontaires et bénévoles, qui souhaitent être acteurs de leur résidence et de leur cadre de vie : ils recueillent pour cela les attentes de leurs voisins sur les différents aspects de la vie de la résidence et renforcent le dialogue avec leur bailleur en jouant le rôle d'interface. Ils se positionnent en relais, font remonter l'information et désamorcent les conflits naissants. Grâce à leur participation et à l'anticipation des problèmes, de multiples dysfonctionnements ont pu être réglés.

A ce jour, plus de 150 locataires adhèrent à ce réseau, ce qui représente 40 résidences (sur 90 résidences gérées au total).

Deux réunions (au moins) par an sont organisées par résidence avec eux et les services de la Béarnaise (l'ordre du jour de ces réunions est effectué en commun) : au moment de la présentation de la régularisation des charges locatives (juin) et lors de la présentation du plan annuel de travaux (décembre). Chaque réunion fait l'objet d'un compte rendu qui est distribué à l'ensemble des locataires de la résidence concernée (et pas seulement aux locataires référents présents à la réunion).

En fin d'année, l'ensemble des locataires référents est invité à un « café rencontre », au cours duquel sont abordés des thèmes divers comme : l'actualité des résidences, les actions pour améliorer la qualité de service, les conseils pratiques pour dépenses moins dans son logement, les évolutions réglementaires qui concernent directement les locataires...c'est aussi l'occasion pour les collaborateurs de la BH de partager un moment de convivialité avec les locataires en dehors de leur cadre de travail.

### - Elaboration d'une « charte qualité » :

Depuis 2002, la démarche qualité (certifiée par la norme ISO 9001 v.2008) déployée au sein de l'entreprise certifie que les méthodes de travail de Béarnaise Habitat sont conformes à une norme dédiée au « service client » et plus particulièrement au locataire. Socle de cette politique et leitmotiv professionnel de 80 collaborateurs, la charte qualité est avant tout « le code de bonne conduite » qui motive nos actions quotidiennes : attention particulière portée à l'accueil des nouveaux locataires et à leur intégration, délai maximum de traitement des réclamations, service d'astreinte 7/7, Numéro « vert » pour déposer une réclamation, ... Au total, ce sont 7 engagements non négociables de notre qualité de service qui y sont développés.

En 2014, les résultats de l'enquête de satisfaction ont confirmé l'adéquation des objectifs aux résultats puisque 95% des locataires plébiscitent Béarnaise Habitat et près de 90% la recommandent. Les retours de ce sondage, mené auprès d'un échantillon représentatif, ont été largement communiqués en interne et en externe.

### - Planification de rendez-vous réguliers favorisant le « bien vivre ensemble » :

- Le mois de Décembre à la Béarnaise Habitat est devenu le mois du « Noël des voisins » ! À l'occasion des fêtes de fin d'année, il est de tradition de remettre gracieusement un sapin aux locataires volontaires pour décorer leur hall d'entrée ! Cette action, qui au

démarrage se voulait temporaire, est aujourd'hui devenu une coutume qui a su s'enrichir au fil des ans et des rencontres : goûters intergénérationnels, apéritifs solidaires, concours gastro de « bûche de Noël »... Près de 50% de participation à cet événement chaque année !

- « *Immeubles en fête, la fête des voisins* » ne fait pas exception à ces moments de convivialité entre voisins, dans les halls, les cours et les jardins, « les auberges espagnoles » prennent leur quartier de printemps et fleurissent sur tout le parc de logement au mois de mai...
  - Pau peut se targuer de rayonner musicalement grâce au charismatique chef d'orchestre Fayçal Karoui. L'Orchestre de Pau- Pays de Béarn, depuis 2011 aux côtés de Béarnaise Habitat, est passé virtuose dans l'art de la relation locataires : des concerts en plein air gratuits, mêlant musiciens professionnels et artistes amateurs, au concert à domicile (formule concédée « *Y'a un concert chez le voisin* ©»), aux représentations de prestige du nouvel an et mini-concerts dans les résidences étudiantes... Comme toujours la musique a su trouver son public et les locataires sont chaque année plus nombreux à être conquis en invitant un quatuor à vent dans le jardin de la résidence. La liste d'attente témoigne du plébiscite populaire de ce riche partenariat.
  - Pour les plus jeunes, « *Planètes Canailles*© » c'est le festival de l'été à la Béarnaise Habitat. Ces animations collectives autour de structures gonflables itinérantes investissent les quartiers pendant les vacances scolaires pour le plus grand plaisir des 4-12 ans (qui ne partent pas en vacances) et rassemblent chaque année plus de 300 enfants sur 3 dates-clés depuis 2 ans.
  - Chaque année d'octobre à juin, une nouvelle promotion de jeunes en service civique (Unis-Cités) prennent les habits des « *Médiaterre* » et accompagnent les locataires pour les aider à adopter des éco-gestes du quotidien et ainsi réduire leur facture énergétique. Depuis 4 ans, 80 familles ont bénéficié de ces précieux conseils et sont devenus des « consom-acteurs » ou « éco-locataires-responsables » engagés !
  - A chaque vacance scolaire, des « *ateliers jeunes* » apprenant et rémunérés sont mis en place de manière tripartite avec la BH, la ville et les structures d'animations et associations à destinations des adolescents entre 14 et 18 ans. Les étudiants y apprennent un métier, repeignent leur cadre de vie, sensibilisent les locataires au tri sélectif, au compostage, diffusent des messages citoyens, ... Le programme de leur vacances se trouve ainsi complété d'un contrat de 20h hebdomadaires pour un premier pied dans le monde professionnel.
- Au cours de l'année des moments privilégiés rythment nos agendas et ceux de nos locataires :
- Tous les mois, pour une intégration réussie, les nouveaux locataires sont invités au siège social, par la direction et l'ensemble des chefs de service, à un « pot de bienvenue » : à cette occasion, sont présentés l'historique de la société, son organisation générale, les différents métiers exercés au sein de la structure, les principaux services que peut apporter la société au quotidien, le règlement interne... C'est un moment fort apprécié des nouveaux venus, car ces réunions permettent à chacun d'identifier les futurs interlocuteurs et d'amorcer une relation personnalisée.
  - À chaque lancement de travaux pour une meilleure appréhension des futures étapes, les locataires concernés sont invités à se rassembler pour que les différentes phases de conception et de mise en œuvre leur soient présentées et qu'ils puissent faire connaissance avec les futurs intervenants et poser librement toutes leurs questions.
  - Enfin à l'issue des travaux et pour s'approprier les embellissements réalisés, un « Café-brioche » leur est proposé, dès « potron-minet », afin de symboliser et de célébrer la fin des travaux de manière conviviale et de recueillir leur avis avec une mini-enquête de satisfaction.

*[NB : Parfois pendant ces travaux des clauses d'insertion sont insérées dans les marchés et elles visent à intégrer des locataires au chômage depuis une durée plus ou moins longue.]*

- La technologie en appui de la qualité de service :

- Installée en 2014 dans les immeubles situés en ZUS et généralisée en 2015 et 2016 à l'ensemble du patrimoine, la « télé-relève » est un moyen pour la BH de suivre en temps réel via un portail web sécurisé, les consommations individuelles d'eau des locataires. Ceux-ci sont avertis si une fuite (ou une sur consommation anormale) apparaît dans le logement et un technicien peut intervenir rapidement sur l'équipement concerné.
- En parallèle des actions et rendez-vous réguliers avec les locataires, Béarnaise Habitat développe aussi la communication instantanée (sms ou mail) pour rappeler une manifestation, un rendez-vous, envoyer une quittance, alerter d'une fuite... ces moyens de communication ne remplaceront pas les moyens existants classiques basés sur la relation chaleureuse et de proximité, mais ils viendront la renforcer et la personnaliser sur un autre canal.
- Les médias sociaux sont aussi au cœur d'une réflexion pour continuer à garder le contact avec toutes les générations de locataires et rassembler le plus grand nombre !

