

Acteurs importants de la mise en œuvre des politiques publiques du logement et de l'habitat, les bailleurs sociaux diversifient leur offre de logements, mais également celle de leurs services. Leur mission se concrétise par :

- l'accueil de familles à ressources modestes et faibles dans des logements à prix modéré,
- une approche adaptée du service (présence continue, relations et intermédiation sociale),
- des relations de partenariat avec les associations et les collectivités locales.

Portant une attention permanente à la qualité de vie des habitants, ils s'appuient sur des enquêtes de satisfaction menées régulièrement auprès des locataires et les plans d'actions d'amélioration qui en découlent.

Acigné - Aiguillon Construction



1. Comment les logements sociaux sont-ils attribués ?

Les logements locatifs sociaux sont attribués par les commissions d'attribution des bailleurs sociaux, suivant des critères de priorité définis par les textes (art. L.441-1 du CCH¹ et suivants) et les dispositifs locaux (Plan Départemental d'Action pour le Logement des Personnes Défavorisées) en veillant à la mixité sociale des villes et des quartiers.

Acteur important de la gestion de la demande, la commune intervient dans le processus d'attribution en proposant des candidats aux organismes Hlm sur les logements de son contingent.

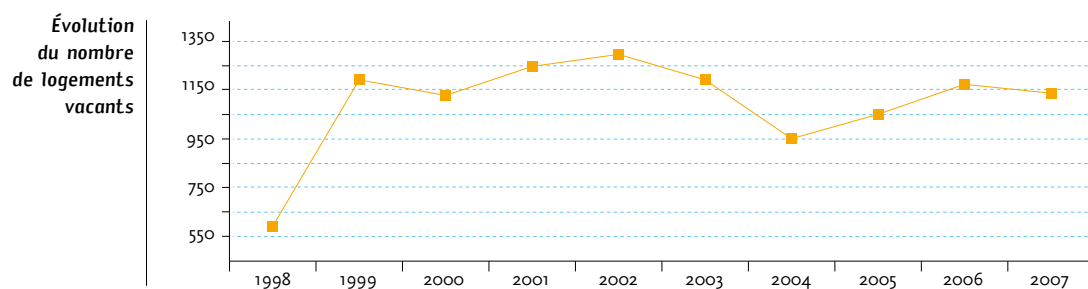
Par ailleurs, le maire est membre de droit, avec voix délibérative, de toutes les commissions d'attribution statuant sur des logements situés dans sa commune.

Au niveau régional en 2007 :

- 17 000 logements libérés au cours de l'année,
- 1 700 logements nouveaux mis en service,
- soit près de 19 000 logements proposés à la location.

¹ Code de la Construction et de l'Habitation

LA VACANCE COMMERCIALE: UN NIVEAU TRÈS FAIBLE



Un taux régional de vacance locative qui reste depuis plusieurs années l'un des plus faibles de France: 1 100 logements vacants fin 2007 pour raison commerciale (soit 0,77 % du parc géré).

■ **Le fort taux de rotation associé à une très faible de vacance démontre la bonne qualité de gestion des organismes bretons d'habitat social.**

2. Les grandes tendances de l'évolution du peuplement

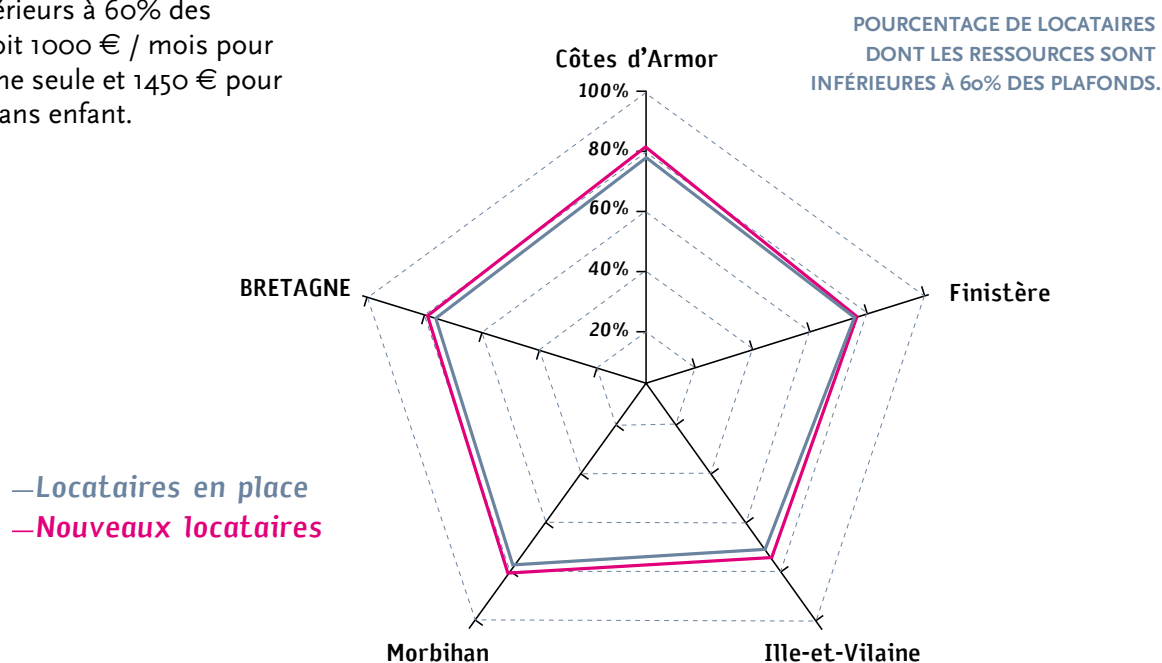
Les organismes d'habitat social bretons suivent au quotidien l'occupation de leur parc locatif.

L'enquête triennale sur l'occupation du parc social permet de connaître de façon précise le profil des locataires du parc Hlm et de mesurer les grandes tendances de l'évolution du peuplement.

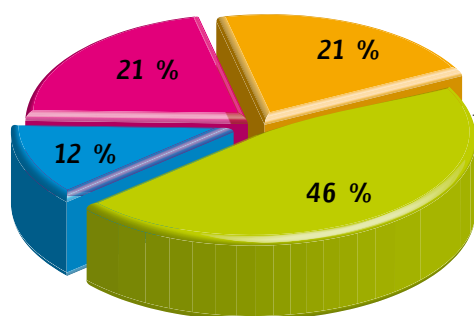
Ces données sont essentielles pour s'adapter à l'évolution des besoins.

■ **Les grandes tendances de l'enquête 2006 sur l'occupation du parc social:**

La population se paupérise, près des 3/4 des locataires ont des revenus inférieurs à 60% des plafonds, soit 1000 € / mois pour une personne seule et 1450 € pour un couple sans enfant.



■ Une particularité bretonne: 46% des locataires sont des personnes seules (35% au niveau national).

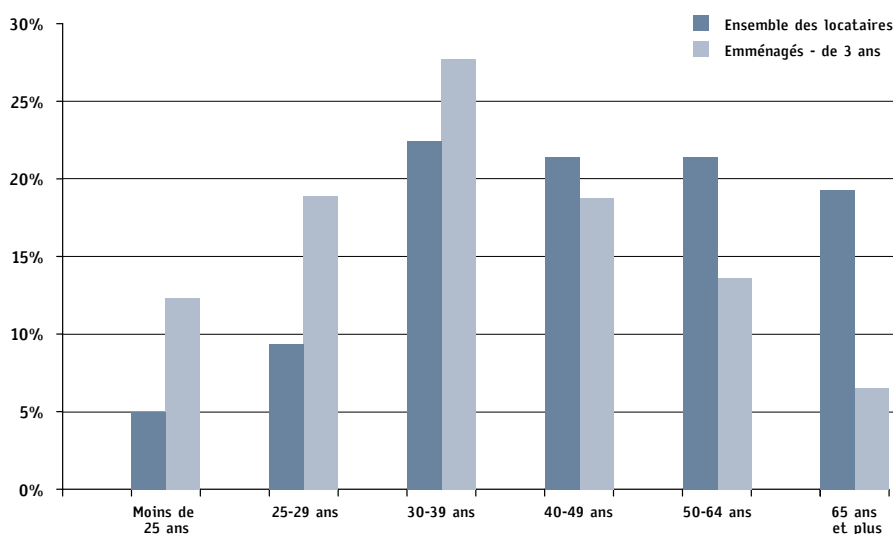


Typologie des ménages

- Personne seule
- Couple avec enfants
- Couple sans enfant
- Famille monoparentale

■ Les nouveaux locataires sont beaucoup plus jeunes: 31% ont moins de 30 ans et 80% moins de 50 ans

- La part des ménages les plus jeunes se réduit: le nombre des moins de 30 ans a diminué de 3 points en 3 ans.
- Le vieillissement des locataires est moins sensible qu'au niveau national: 19 % des locataires ont plus de 65 ans (21% au niveau national)



3. Une démarche collective unique d'engagements de service

Sous l'égide de l'ARO Habitat Bretagne, les bailleurs sociaux bretons adhérents, soucieux d'offrir une gestion et des services de qualité aux locataires, ont adopté dès 2004 une charte régionale d'engagements de service (« Atout Services »), démarche unique en France.



■ Les 8 engagements déclinés par les organismes

1. Nous vous conseillons à votre entrée dans le logement,
2. Nous vous communiquons les noms de vos interlocuteurs,
3. Pour votre confort, nous vérifions le bon état de fonctionnement de votre logement,
4. Nous veillons avec vous au nettoyage des parties communes,
5. Nous prenons en compte toutes vos demandes d'intervention technique,
6. Pour votre sécurité, nous assurons le contrôle technique régulier de notre patrimoine,
7. Pour votre tranquillité, nous rappelons les règles de bon voisinage,
8. 24h/24, en cas d'incident grave, nous pouvons être joints.

Tous les 3 ans, les bailleurs sociaux conduisent une enquête collective de mesure de la satisfaction du service rendu.

■ **Les résultats de l'enquête régionale réalisée en 2008 :**

90% des locataires satisfaits des relations avec leur bailleur,

88% satisfaits de la qualité de vie dans le quartier,

86% satisfaits de leur logement.

Des axes d'amélioration à traduire en actions opérationnelles :

. L'écoute et l'action du bailleur si difficultés avec les voisins (66% de locataires satisfaits),

. La propreté des locaux communs (75%),

. La prise en compte des demandes d'interventions techniques par les bailleurs (75%).

2009, UNE NOUVELLE ÉTAPE

Fort de cette expérience, les bailleurs sociaux bretons veulent gravir une nouvelle marche pour consolider ces engagements collectifs et leur déclinaison.

En 2009, en anticipation du dispositif national du mouvement Hlm et sous l'égide de l'ARO, ils vérifieront la tenue de leurs engagements par un audit-conseils réalisé dans chacun des organismes par un tiers extérieur.

Cet outil de travail en commun est un atout pour le bien-être des locataires et la satisfaction des collectivités locales.



Rennes - Archipel Habitat

