

## Les habitants : Charte Locative Exemple

La dégradation de l'environnement social conduit évidemment à renforcer la proximité dans la mise en œuvre et le déploiement de notre stratégie en matière de gestion locative. En effet, il importe d'être au plus près des habitants à un moment où nombre d'entre eux risquent de connaître des difficultés consécutives à la baisse du pouvoir d'achat, à la raréfaction des ressources des ménages ou à la dégradation du marché de l'emploi.

Le point d'équilibre qui doit ainsi guider une approche globale de la gestion locative n'en sera que plus difficile à trouver.

Dans un rapport du 29 octobre 2004, « **Harmonie et solidarité** », le terme « **Harmonie** » sert d'acronyme pour présenter huit facettes qui s'entrecroisent et se complètent dans la recherche de ce point d'équilibre, indispensable à la préservation de nos quartiers, à la cohésion de nos groupes d'habitations ou à la qualité de vie assurée à nos habitants. Cet acronyme se décompose comme suit :

**H** ANDICAP  
**A** GE  
**R** ESSOURCES  
**M** IXITE  
**O** RIGINE  
**N** ATIONALITE  
**I** SOLEMENT  
**E** XCLUSION

Il place, au cœur de la logique d'intervention d'un organisme logeur, l'habitant, là où ce même acronyme permet, dans un second temps, d'appréhender les équilibres que doit rechercher toute stratégie patrimoniale, imaginée selon le triptyque qu'introduit le mot « **CLÉ** » : Composition, Localisation, Evolution.

**H** ABITAT  
**A** MENAGEMENT  
**R** EPARTITION  
**M** AITRISE  
**O** BSOLESCENCE  
**N** ORMES  
**I** NNOVATI ON  
**E** NVIRONNEMENT

Pour ce qui est de Nantes Habitat, la stratégie de proximité se caractérise principalement par la présence de sept agences bien dimensionnées pour répondre aux besoins des locataires, en plein milieu des quartiers, c'est-à-dire visibles, au cœur de la vie sociale. A Nantes Habitat, la gestion locative est également le fait de très nombreux accords, guides ou chartes élaborés au fil du temps. Le Plan de Concertation Locative a été signé le 11 décembre 2008 par l'ensemble des associations de locataires, à la suite de son adoption lors de la réunion du conseil d'administration du 23 octobre 2008. Il constitue, ainsi rénové, une nouvelle pièce à un édifice que composent de nombreuses pierres qu'il convient de rassembler et de consolider.

**Tels sont les objectifs poursuivis par la Charte Locative Exemple, clé de voûte de la Convention d'utilité sociale et de responsabilité sociétale**

## Concertation

- 1) Plan de concertation Locative 16 décembre 2008
- 2) Mutualisation des charges de chauffage  
Conseil d'Administration  
du 20 octobre 2004
- 3) Protocole pour l'installation et la maintenance  
des antennes de téléphonie mobile 29 novembre 2007
- 4) Conférence des locataires

## Communication

- 1) Site internet et ses pages Développement Durable
- 2) Journal de Nantes Habitat
- 3) Calendrier de Nantes Habitat
- 4) Expression des Administrateurs de Nantes Habitat  
dans le journal locataires
- 5) Mise à disposition de tableaux d'affichage à l'usage  
des associations de locataires, en agence, au siège et  
dans les halls d'immeubles
- 6) Supports de communication de proximité :  
En Bref - Vie collective, vie quotidienne
- 7) Information sur les élections des représentants de  
locataires
- 8) Plaquettes / Guides :
  - Conduite à tenir en cas d'incendie (novembre 2005)
  - Facilitez-vous le loyer ! (2006)
  - Entretien de votre logement (septembre 2006)
  - Assurer son logement contre les risques (mars 2007)
  - La sécurité au quotidien (mars 2007)
  - Vivre en bons voisins (décembre 2007)
  - Aérer son logement (octobre 2008)
  - Entretien robinets, chauffe-bain, VMC (février 2009)
- 9) Plan de Prévention des Risques Naturels et le Plan  
de Prévention des Risques Technologiques (sur le  
secteur de Malakoff et de Beaulieu) 1er juin 2006
- 10) Diagnostic technique amiante (DTA) sur l'ensemble  
des parties communes 1er juillet 2006
- 11) Diagnostic de performance énergétique du logement  
1er juillet 2007
- 12) Constat de risque d'exposition au plomb (pour  
les immeubles construits avant 1948) 1er août 2008
- 13) Glossaire

## Confrontation

- 1) Enquête annuelle de satisfaction
- 2) Questionnaire de satisfaction réalisée auprès des  
nouveaux locataires entrants
- 3) Enquête à domicile auprès des locataires ayant  
emménagé dans des programmes neufs.
- 4) Questionnaire auprès des locataires ayant  
bénéficié d'une requalification ou résidentialisation
- 5) Enquête auprès des locataires partis
- 6) Etablissement d'un baromètre de satisfaction
- 7) Evaluation du projet stratégique de Nantes Habitat



Office Public de l'Habitat

54 rue Félix Faure

BP 83618

44036 Nantes Cedex 1

Tél. : 02 40 67 07 07 • Fax : 02 40 67 07 02

[www.nantes-habitat.fr](http://www.nantes-habitat.fr)



## Convention d'utilité sociale et de responsabilité sociétale

# Charte Locative Exemplaire

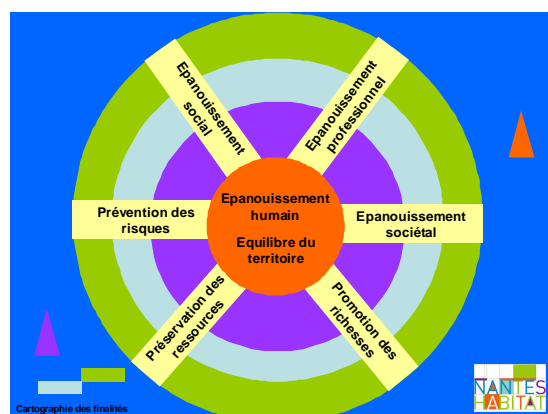
Au service du territoire et de ses  
habitants, Nantes Habitat déploie et  
anime sa gestion de proximité, en  
relation étroite "AVEC" les locataires  
et les associations qui les représentent :

**A**ccueil des demandeurs,  
Attributions des logements,  
Accompagnement des parcours

**V**ie locative,  
Vie collective,  
Vie sociale

**E**volution du parc,  
Entretien du patrimoine,  
Equipped des logements

**C**oncertation,  
Communication,  
Confrontation



## Accueil des demandeurs

- 1) Guide des questions/réponses à destination des personnels de l'accueil des Agences et du siège  
2006/2007
- 2) Le saviez-vous ? (à destination des primo-demandeurs de logement)
- 3) Charte qualité de l'accueil
- 4) Centrale d'appels téléphoniques

## Attributions des logements

- 1) Procédure de Relocation, Fonctionnement de la CAL  
22 décembre 2008
- 2) Projet de Charte d'attribution des Logements  
2009
- 3) Protocole d'accord sur les modalités de gestion du contingent Préfectoral des Personnes Prioritaires  
21 mai 2008
- 4) Protocole départemental de gestion des logements réservés aux fonctionnaires de l'Etat  
20 décembre 2002
- 5) Convention Ville de Nantes/Nantes Habitat pour l'attribution des logements sociaux "contingent Ville"  
8 octobre 2004
- 6) Partenariat avec les associations d'insertion par le logement

## Accompagnement des parcours

- 1) Convention " Logements bleus " signée par Nantes Habitat et la Ville de Nantes  
24 octobre 2008
- 2) Procédure d'adaptabilité des logements
- 3) Parcours résidentiel
- 4) Accompagnement des situations économiques particulières
- 5) Observatoire de la fragilisation sociale
- 6) Protocole d'accord entre le Conseil Général et les bailleurs sociaux pour la mise en œuvre d'un partenariat dans les interventions auprès des locataires en difficulté  
7 février 2007

## Vie locative

- 1) Contrat de location, Règlement Intérieur, réparations locatives
- 2) Livret d'accueil (1/Agence)
- 3) Charte relative à l'état des lieux et à la vétusté  
juillet 2001
- 4) Standard de remise en location
- 5) Observations suite à l'Etat des Lieux entrant
- 6) Guide de la gestion des charges locatives récupérables  
septembre 2008
- 7) Fourniture de gaz et d'électricité : nouvelles dispositions  
juin 2007
- 8) Gestion des réclamations, mise en place de mains courantes

## Vie collective

- 1) Guide et réseau santé mentale  
1995
- 2) Protocole Police Nationale  
21 novembre 2002
- 3) Convention avec le Procureur de la République  
22 novembre 2004
- 4) Accord de prestations de services entre Nantes Habitat et l'ADAVI 44  
12 juin 2006
- 5) Guide de la Tranquillité Publique  
septembre 2006
- 6) Convention entre Nantes Habitat et la Ville de Nantes concernant les modalités de participation financière au dispositif des Médiateurs de quartiers

## Vie sociale

- 1) Fête des Voisins en relation avec les 5 associations de locataires  
26 mai 2009
- 2) Printemps des voisins
- 3) Voisins solidaires
- 4) Rencontre des locataires présents dans leur logement depuis plus de 20 ans
- 5) Fête de la Musique  
21 juin 2010
- 6) Charte d'utilisation des locaux communs résidentiels

## Evolution du parc

- 1) Charte d'amélioration de l'habitat  
7 septembre 1999
- 2) Chartes et Conventions de Relogements : multi-bailleurs
  - GPV Malakoff-Pré Gauchet  
18 juin 2003
  - Vallon des Dervallières  
6 juin 2005
  - Bout des Landes - Bruyères  
6 juin 2005et mono-bailleur
  - Breil Malville Coubertin  
29 avril 2002
  - Concarneau  
25 novembre 2002
  - Breil Méliès  
6 juillet 2005
  - Hermitage  
22 mars 2007
- 3) Guide de la résidentialisation  
Octobre 2002
- 4) Plan Stratégique du Patrimoine  
24 mars 2009

## Entretien du patrimoine

- 1) Programme pluriannuel de maintenance
- 2) Protocole d'accord "nettoyage des paliers et des escaliers"  
22 novembre 2001 (CLCV)  
6 décembre 2001 (CGL)
- 3) Charte Insertion
- 4) Volet insertion de la politique d'achats
- 5) Evaluation des prestataires
- 6) Contrôle de propreté des parties communes
- 7) Volet insertion de la politique de gestion des ressources humaines

## Equipement des logements

- 1) Adaptation des installations TV existantes à la TNT et maintenance de ces installations pour 5 ans  
Conseil d'Administration  
du 15 décembre 2005
- 2) Accord Collectif Local concernant la bascule du réseau câblé au réseau hertzien sur le groupe d'habitation des Dervallières  
Novembre 2008
- 3) Mise en place d'une visite "pédagogique" des installations individuelles (chaudières, chauffe-bains et VMC) lors de la remise en location d'un logement  
Janvier 2007
- 4) Avant l'entrée dans le logement d'un nouveau locataire, vérification systématique de la robinetterie, réfection des joints silicones des baignoires, lavabos, éviers et pose d'un abattant neuf.  
Janvier 2004