

HLM ■ Une plaquette d'information distribuée dans 40.000 foyers

Les devoirs d'entretien des locataires

Les locataires ont des devoirs en matière d'entretien. Une plaquette, distribuée à 40.000 exemplaires dans les HLM du Limousin, les précise.

Du côté des HLM, on ne cache pas une légitime fierté. « La dernière enquête, en 2007, révèle un taux de satisfaction de nos locataires de 84 % », se réjouit Sandrine Rotzler, responsable de l'Arolim, l'Association régionale des organismes HLM du Limousin.

Qui fait quoi ? Un petit guide à l'usage du parfait résident

Subsiste cependant une préoccupation récurrente : « Il existe encore des différends, parfois même des conflits, liés au partage des responsabilités pour les réparations et l'entretien des logements ».

Onze organismes (sur les dix-huit adhérents) ont conduit une réflexion approfondie, avec l'objectif



GUIDE. Qui fait quoi précise les devoirs de chacun sur la plupart des questions. PHOTO D'ILLUSTRATION

d'éditer un guide répondant aux diverses questions qui peuvent se poser.

Ce n'était pas si simple : chaque organisme met en avant sa propre charte, doctrine ou politique en la matière, certains disposant d'ailleurs d'une régie prenant en charge différents travaux.

Les difficultés ont cependant pu être surmontées : le guide *Qui fait quoi ?* vient de voir le jour. Il se présente sous la forme d'une plaquette de quatre

pages, établissant les responsabilités des uns et des autres sur les différents espaces du logement : l'extérieur et ses abords ; l'intérieur et ses abords ; l'entrée et la cuisine ; le séjour et (ou) les chambres ; la salle de bain et les WC.

S'il n'est probablement pas possible de parvenir à l'exhaustivité, la multiplicité des points évoqués règle l'essentiel des questions que peuvent se poser les locataires : du simple joint de robinet à la fixation d'une plinthe,

en passant par le remplacement d'une vitre cassée ou le débouchage de l'évacuation du balcon...

Conçu comme document de référence du locataire, le guide doit lui permettre de prendre en charge dans les meilleures conditions et aux moments adaptés les tâches d'entretien ou les réparations qui lui incombent. Tout en lui précisant les situations qu'il doit signaler à son bailleur.

« Une précédente plaquette avait réduit de plus d'un tiers le nombre de réclamations », se souvient un responsable HLM. ■

ORGANISMES

Onze organismes HLM de la région Limousin (sur les dix-huit adhérents de l'Arolim) vont diffuser ce guide auprès de leurs 35.000 locataires (sur 39.000), puis des futurs occupants : OPH Limoges Métropole, Odhac Haute-Vienne, Creusalis, Tulle habitat, OPH d'Égletons, Corrèze habitat, ESH Nouveau Logis, ESH Hbilim, ESH Domocentre, ESH Polygone et Coprod.