

« Considérant les chaudières, il y a deux enjeux majeurs à retenir :

*Avec le projet de fusion de nos deux OPH historiques, nous avons souhaité lancer un vaste programme de modernisation de notre patrimoine. Cette orientation stratégique fixée par le Conseil d'Administration priorise les travaux favorisant la transition énergétique, le confort des locataires et la réduction de leurs consommations d'énergie. L'installation de nouvelles chaudières plus performantes et donc beaucoup plus économes est inscrite dans ce programme volontariste.*

*Et puis, nous avons dans l'immédiat dû donner suite aux graves dysfonctionnements rencontrés et dont la presse s'est largement faite l'écho.*

*Nous sommes conscients que certains de nos locataires ont vécu une période hivernale 2022-2023 très difficile du fait de dysfonctionnements de leur chaudière, pouvant les avoir privés d'eau chaude mais aussi de chauffage.*

*Bien que TERRES D'ARMOR HABITAT ait en permanence mobilisé ses équipes pour tenter de solutionner rapidement les problèmes rencontrés par ses clients, nous avons été confrontés à l'insuffisance de notre prestataire ATOUT HABITAT. Si nous sommes naturellement responsables devant nos locataires, nous avons été pris de court par notre fournisseur et son manque évident de rigueur et de qualité tant dans la prestation technique que dans le suivi et la gestion de sa relation avec nos clients, mais aussi par son déficit de communication.*

*Malgré les retards importants dans la planification des interventions à réaliser dans nos logements pour apporter une solution durable aux problèmes rencontrés, et après plusieurs réunions de travail avec ATOUT HABITAT afin de mettre à plat les situations multiples de dysfonctionnements chez nos locataires, nous avons fait le choix de ne pas résilier le marché et de continuer à travailler avec l'entreprise.*

*Pour ne pas faire revivre de telles situations à nos locataires et à nos salariés, nous avons invité ATOUT HABITAT à nous exposer les solutions internes mise en œuvre. Cela se traduit par l'arrivée d'un nouveau responsable opérationnel et d'une équipe administrative, ce qui permettra de réduire les temps d'attente au téléphone, mais aussi par un renforcement des techniciens, plus nombreux et plus chevronnés, avec l'objectif de retrouver un niveau de qualité de prestations nécessaire pour répondre à nos exigences et à celles de nos locataires. Cette amélioration de son organisation doit permettre à ATOUT HABITAT de satisfaire à ses obligations prévues contractuellement, conformément aux engagements pris.*

*La qualité de service rendue à nos locataires est au centre de nos préoccupations, aussi nous serons très attentifs quant au travail réalisé. Pour ce faire, notre Centre Relations Clients s'est organisé pour un renforcement du suivi des demandes d'intervention technique confiées à ATOUT HABITAT par un contrôle systématique de leur traitement via des échanges quasi quotidiens, mais aussi grâce à une réunion toutes les semaines, afin de passer en revue la qualité de l'ensemble des interventions chez nos clients.*

*Depuis le début de l'année, plus de 410 chaudières anciennes ont été remplacées par des neuves, et plus de 380 chaudières le seront dans les premiers mois de 2024.*

*Soucieux et exigeants quant à la satisfaction de nos locataires et de leur confort, nous serons vigilants avec notre prestataire. Nous communiquerons de manière transparente auprès de nos locataires, de leurs associations représentatives et de nos partenaires.*

*En conclusion, nous réaffirmons la priorité fixée pour la modernisation énergétique de notre patrimoine dont les chaudières font partie. Cet ambitieux programme a pour objectif de répondre aux enjeux environnementaux, économiques et d'amélioration du confort de nos locataires, et d'éviter que ceux-ci et les équipes de TERRES D'ARMOR HABITAT ne revivent une situation identique difficile.»*

La Présidente de TERRES D'ARMOR HABITAT,  
Gaëlle ROUTIER