

Comme tous les ans en début d'année, TERRES D'ARMOR HABITAT a été confronté à un choix difficile quant à l'augmentation des loyers payés par les locataires.

Il est important de rappeler que les loyers perçus servent à financer l'entretien courant des logements, les investissements dans la production de nouveaux logements locatifs et la programmation de la réhabilitation thermique du parc existant. Ils servent aussi à payer les salariés de l'office qui agissent quotidiennement pour rendre les meilleurs services possibles en accompagnant les locataires, notamment pour mobiliser de manière optimale l'ensemble des dispositifs d'aides (bouclier tarifaire, FSL, chèque énergie ...) pour faire face à la hausse des coûts.

Plafonnée par l'indice du 2ème trimestre de référence des loyers de l'année 2022, TERRES D'ARMOR HABITAT avait la possibilité d'augmenter les loyers de 2023 jusqu'à 3,6 %. L'immense majorité des bailleurs sociaux de Bretagne mais aussi au niveau national, confrontés à l'inflation de leurs coûts de gestion ainsi qu'à la flambée des prix des matériaux de construction, ont décidé d'augmenter les loyers facturés aux locataires de 3,6%, comme la loi les y autorise. Soucieux de ne pas pénaliser nos locataires les plus modestes, TERRES D'ARMOR HABITAT n'a pas suivi ce mouvement haussier et a donc décidé de limiter l'augmentation à 2 % pour l'ensemble de ses logements.

En parallèle, les charges locatives facturées en plus du loyer tels les coûts du gaz et de l'électricité payés par TERRES D'ARMOR HABITAT augmentent aussi. Les prestataires qui interviennent dans le parc de logements n'ont pas d'autre choix que de répercuter les diverses augmentations auxquelles ils sont confrontés. Il est important de noter que TERRES D'ARMOR HABITAT est totalement transparent dans sa gestion des charges locatives en refacturant à l'euro près aux locataires ce qui est payé aux fournisseurs d'énergies et aux entreprises prestataires.

Confrontés au contexte inflationniste national et local, TERRES D'ARMOR HABITAT est conscient des difficultés que rencontrent de nombreux locataires de notre parc de logement et plus particulièrement les personnes en situation de précarité et celles aux revenus modestes. Comme la plupart des organismes HLM, TERRES D'ARMOR HABITAT enregistre une augmentation du nombre des ménages en difficultés financières. C'est pour cela que nous engageons nos locataires à se rapprocher de nos équipes présentes dans nos agences territoriales, qui aujourd'hui comme hier, sont à leur écoute afin d'apporter la meilleure réponse aux difficultés rencontrées par chacun, comme la mise en place d'échéanciers de paiement.

La vie fait évoluer les compositions familiales, et au gré des années un appartement prévu

pour plusieurs personnes peut devenir lourd financièrement à supporter quand on se retrouve seul. Au regard des situations dont nous avons connaissance, nous proposons régulièrement des mutations internes afin de trouver un nouveau logement en adéquation avec les besoins et la capacité à payer le loyer et les charges locatives. De plus, ces mutations internes offrent la possibilité de répondre plus facilement aux autres demandeurs en recherche d'un logement adapté à leur situation familiale.

TERRES D'ARMOR HABITAT déploie sur l'ensemble du territoire costarmoricain ses équipes pour être auprès des locataires et le plus accessible possible. Grâce à un numéro unique, les locataires peuvent contacter les services de TERRES D'ARMOR HABITAT pendant les horaires d'ouverture au public, et en dehors, une plateforme d'astreinte pour les urgences techniques. Quelques soient les situations et plus particulièrement les interventions dans les logements, elles ne sont possibles que si les locataires se manifestent, soit en nous appelant, soit en se déplaçant dans nos agences à la rencontre des équipes. Elles sont à leur écoute et à leur service.

Aussi sont-elles surprises d'apprendre et de découvrir les reproches formulés à leur encontre dès lors que les locataires légitimes à exprimer leurs besoins et demandes n'ont pas fait la démarche d'appeler ou de venir en agence.

De plus, l'ensemble des locataires ont à leur disposition un extranet avec un espace personnel au travers desquels nous leur permettons aussi de prendre contact avec TERRES D'ARMOR HABITAT. Dans cet extranet mais aussi sur le livret du locataire, nous précisons les coordonnées du médiateur à la consommation, exigées par la loi et que les locataires peuvent ainsi contacter s'ils l'estiment nécessaire.

**TERRES D'ARMOR HABITAT, comme ses locataires, subit les effets de la crise économique actuelle et met tout en œuvre pour que ceux-ci restent les plus supportables possible pour les ménages logés.**