

Lettre aux locataires



**Madame, Monsieur,
cher(e)s locataires,**

Du 29 novembre au 13 décembre 2019 vous allez avoir à voter de nouveau pour élire vos représentants de locataires au Conseil d'Administration de Pas-de-Calais habitat, suite à l'annulation des élections de 2018.

Pas-de-Calais habitat ayant supprimé en juin 2018 son journal aux locataires où nous avions une petite place pour communiquer avec vous, l'UFC Que Choisir a souhaité vous écrire en direct afin de vous présenter son bilan d'action, en tant que représentant de locataires pour les 4 années passées.



LE TEMPS CONSACRÉ À LA MISSION

De 2014 à 2018, Françoise Duhén, la représentante de locataires que vous aviez élue sur la liste de l'UFC Que Choisir a passé, bénévolement, 3 594 heures à défendre vos intérêts :

- 1 324 heures en participant à des réunions avec le bailleur pour exprimer vos souhaits et préoccupations (conseil d'administration, bureau, commission d'appel d'offres, commission d'attribution de logement, cafés-conversation et groupes de travail tels que ceux sur la stratégie patrimoniale, la qualité de vie et sécurité des quartiers ou les innovations sociales et techniques....)
- 2 270 heures pour appuyer et faire aboutir vos réclamations, auxquelles s'ajoutent plus de 2 000 heures faites par les autres colistiers et par d'autres bénévoles de l'UFC.



LES LOCATAIRES POUR QUI NOUS AGISSONS

L'UFC Que Choisir du Pas-de-Calais a son siège à Arras, mais Françoise Duhén et son équipe s'occupent des locataires de Pas-de-Calais habitat de tout le département, sans distinction et sans différence.

Tout locataire peut nous contacter :

- soit par courrier : Maison des Sociétés, rue Aristide Briand, 62000 ARRAS
- soit par mail : contact@artois.ufcquechoisir.fr
- soit par téléphone : 03 21 23 22 97 : tous les jours en laissant un message qui sera transmis à la représentante des locataires
- soit en venant ou téléphonant (même numéro) le jeudi à la permanence « Pas-de-Calais habitat » à Arras, assurée avec Bernard Dubuis, Annie Laly....

LA MÉTHODE D'INTERVENTION DE L'UFC QUE CHOISIR

L'UFC n'exige pas de vous une adhésion préalable à son intervention auprès de Pas-de-Calais habitat (mais l'adhésion vous sera réclamée pour tout autre problème de consommation).

Lorsque vous nous contactez :

1. Nous vous interrogeons afin de bien comprendre le problème que vous rencontrez avec Pas-de-Calais habitat et les démarches que vous avez déjà faites auprès de Pas-de-Calais habitat, et à quelles dates (indispensable pour que nous puissions intervenir).
2. Si besoin, nous vous demandons de faire des démarches supplémentaires et/ou de nous transmettre des documents en votre possession
3. Si besoin, au départ, nous vous proposons de venir nous rencontrer à Arras (locataires proches) ou de venir vous rencontrer (locataires plus éloignés ou groupes de locataires ou problème difficile à bien saisir, par exemple en cas d'humidité)
4. Nous intervenons auprès de Pas-de-Calais habitat, le plus souvent par mail, pour appuyer votre réclamation, et nous vous demandons de nous informer si vous avez du nouveau. De notre côté, nous vous tenons informés des avancées ou de nos relances, par téléphone ou mail
5. Nous relançons régulièrement Pas-de-Calais habitat jusqu'à obtenir la réponse attendue (travaux, correction de charges, règlement amiable d'une dette, mutation de logement....). Des réunions mensuelles sont organisées à cet effet.



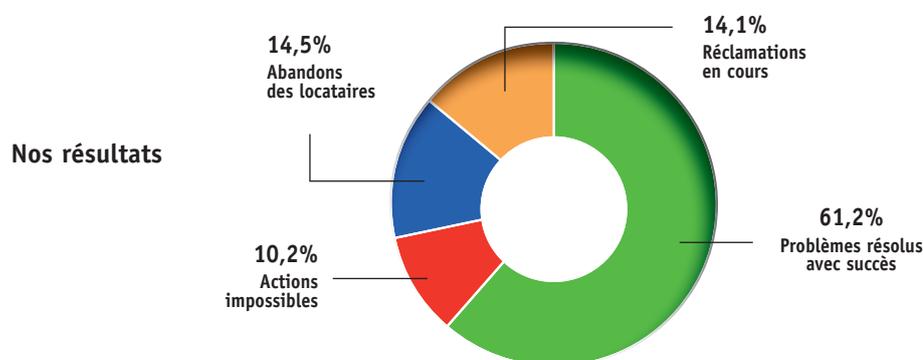
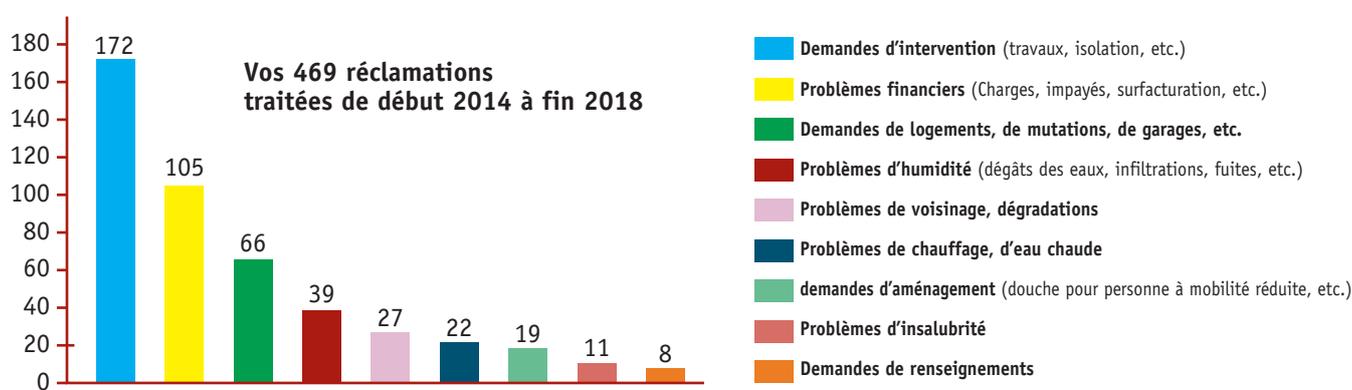
À noter : tout en étant très fermes et tenaces dans nos demandes auprès de Pas-de-Calais habitat, nous veillons à rester toujours courtois, respectueux des personnels et dans une attitude constructive : un problème soulevé doit permettre à Pas-de-Calais habitat de trouver une solution pour améliorer son organisation et sa façon de faire.

- Lorsque nous avons une réponse de Pas-de-Calais habitat, nous nous assurons de votre satisfaction avant de fermer votre dossier, et, le cas échéant (quand un groupe de personnes est concerné) nous organisons une enquête de satisfaction.
- À la fin de notre intervention, nous vous proposons d'adhérer à notre association afin de soutenir notre action (nous sommes tous des bénévoles et l'association vit grâce aux adhésions)

À savoir : le temps d'une réclamation et de son suivi est très variable. Cela peut aller de quelques jours (c'est exceptionnel) à plusieurs années (problème très complexe), la moyenne est de quelques semaines/mois.

Nous ne clôturons votre réclamation que si vous nous le demandez (abandon de votre part), ou que si la réponse est satisfaisante pour vous. Tant que ce n'est pas le cas, l'UFC ne lâche pas.

NOS RÉSULTATS



CONCLUSION

Vous trouverez ci-jointe notre profession de foi pour les 3 ans à venir, c'est-à-dire les sujets sur lesquels nous chercherons à obtenir des améliorations pour vous.

Nous comptons sur vos votes pour notre liste pour renforcer notre poids auprès de Pas-de-Calais habitat.

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et à nous contacter, nous sommes à votre écoute.

POUR RESTER EN CONTACT AVEC NOUS

Laissez-nous vos coordonnées, votre adresse mail ou un n° de portable, nous pourrions vous tenir informé(e)s de la parution de notre journal informatique, de nos conseils et de nos actions.



Nom : Prénom : N° de Tél.

Adresse mail :@.....

Bulletin à remplir et à nous faire parvenir à : UFC Que Choisir Artois - Maison des Sociétés, 3^{ème} étage, 16, rue Aristide Briand - 62000 Arras
(Nous nous engageons à utiliser vos coordonnées conformément au règlement RGPD)