



Maintenance & dépannage
Jointe au Mag',
la fiche des nouveaux numéros
de téléphone de nos prestataires

> ÉDITO

La semaine des Hlm s'est tenue du 8 au 16 juin 2013 sur le thème « Habiter mieux, bien vivre ensemble ». Plus de 200 acteurs du logement social se sont mobilisés pour faire découvrir l'univers Hlm et lutter contre les idées reçues.

Au cours de cette semaine, des questions très diverses ont été abordées : comment réduire l'empreinte environnementale des Hlm ? Comment mieux accueillir les étudiants et les personnes âgées ? Comment devenir propriétaire d'un logement Hlm ? etc...

A Cholet, nous avons participé à cette manifestation en inaugurant le 14 juin dernier une première opération de logements éco-performants sur le quartier du Val de Moine. Ces dix logements illustrent cette recherche de concilier le confort, la durabilité, la performance énergétique à des coûts comparables aux logements en maçonnerie. Le bois est un matériau renouvelable, naturel et très performant. Il possède des qualités isolantes naturelles. La construction bois répond parfaitement aux règlements les plus exigeants sur les plans énergétiques et environnementaux.

Enfin, pour ce qui concerne la Fédération des Offices Publics de l'Habitat, l'Assemblée Générale s'est tenue à La Rochelle les 29 et 30 mai derniers sur le thème « Les Offices dans le plan d'urgence pour un contrat d'objectifs et de moyens avec l'État ».

Puissent ces différents événements améliorer la qualité de l'habitat au quotidien et favoriser les conditions de la cohésion sociale par la mixité.



Gilles BOURDOULEIX Président de l'OPH Sèvre Loire Habitat
Jean-Claude BESNARD Vice-Président Délégué de l'OPH Sèvre Loire Habitat

> DOSSIER

Mode d'emploi des charges locatives

Chaque mois, sur votre avis d'échéance, vous payez une provision pour charges

Les charges que vous payez chaque mois sont dites récupérables car elles correspondent à des services rendus. La liste est fixée par la loi. Elles sont facturées et réparties en règle générale selon la surface habitable du logement. Elles recouvrent plusieurs types de prestations et de services que l'on peut classer en 4 grandes catégories :

- > Les prestations d'énergie et de fluides fournis : chauffage, eau chaude, eau froide,
- > Les dépenses générales de la résidence : entretien des antennes TV, ascenseurs, des chaudières collectives et des espaces verts, nettoyage des parties communes,
- > Les dépenses d'entretien des équipements du logement : robinetterie, VMC, désinsectisation, chaudières individuelles,
- > Les impôts et taxes locatives liés à l'enlèvement des ordures ménagères.

Chaque mois, une provision pour charges vous est demandée. Une fois par an, en fonction de vos consommations et des dépenses réparties (les dépenses réelles sont comparées au total des acomptes demandés), vous recevez un bulletin de régularisation des charges. Sèvre Loire Habitat peut vous rendre l'excédent ou vous demander un paiement complémentaire au titre de cette régularisation des charges. L'avis d'échéance suivant tient compte de la différence constatée.



Comment sont calculées les provisions ?

3 cas de figure :

- > **Les contrats d'entretien** : la dépense réelle de l'année écoulée, réajustée en fonction d'une hausse du coût d'intervention des prestataires,
- > **Le chauffage collectif** : comme pour les contrats d'entretien, le calcul se base sur la quantité de combustible utilisé en moyenne dans une année, augmenté de l'évolution du coût de l'énergie,
- > **La taxe pour l'enlèvement des ordures ménagères** : là encore le calcul est le même, le coût de l'année passée réajusté en fonction d'une hausse estimée.

Son montant peut-il varier dans l'année ?

Sauf pour les dépenses liées à l'eau pour lesquelles une révision est faite tous les 4 mois, les provisions sont calculées en janvier pour toute l'année et ne sont modifiées que dans des cas exceptionnels, comme par exemple, un hiver très rigoureux ou encore une forte augmentation du gaz.

Les logements du rez-de-chaussée participent-ils aux frais d'entretien de l'ascenseur ?

Non, si l'ascenseur ne descend pas au sous-sol et oui si l'ascenseur dessert également les caves ou les emplacements de stationnement souterrain.

Pour les logements bénéficiant du chauffage collectif, les mois sans chauffage sont-ils facturés ?

Pour une meilleure répartition des dépenses, la provision concernant le chauffage de type collectif est répartie sur 12 mois.

Au moment de la régularisation des charges, si vous avez versé trop de provisions, l'excédent sera porté au crédit de votre compte.

> DOSSIER suite >

VIE DES QUARTIERS

Agence Jean Monnet

Des locaux ont été récemment mis à disposition par Sèvre Loire habitat aux centres sociaux **Pasteur** du quartier Bretagne et **K'leidoscope** du quartier Jean Monnet avec pour objectif de faciliter l'accueil des habitants et plus particulièrement les jeunes sur ces quartiers.

Le centre social Pasteur dispose depuis un an d'un double appartement situé au 4 rue Saint Corentin tour Hoëdic.

Le centre social K'leidoscope dispose depuis peu d'un appartement situé 1 rue de la Sèvre tour Galaxie. Ce local est utilisé en tant qu'espace jeunes pour des activités de loisirs, projets et soutien scolaire.

Contact 02 41 30 78 71

ou par mail : csc.kleidoscope.jeunesse@gmail.com

Un projet similaire est à l'étude sur le quartier Favreau pour le Centre Social du Planty. Plus d'infos dans le prochain Mag'.

Agence du Parvis de Moine

Ilot des Marteaux, 5 nouveaux logements



Fin avril, dans l'hyper centre-ville de Cholet, un espace de bureaux et 5 nouveaux appartements ont été livrés rue des Marteaux.

Le rez-de-chaussée est occupé par l'association A.Li.A. Les logements occupent les étages supérieurs. Ces logements très citadins ont rapidement trouvé preneur.

Les 65 logements du Parvis de Moine raccordés au réseau de chaleur des Mauges

Dans le cadre de son programme d'économies d'énergie, Sèvre Loire Habitat va procéder au raccordement au réseau de chaleur des Mauges des bâtiments :



- Parvis de Moine, 5 et 7 rue Auguste Rodin,
- ADAPEI, 2 rue Abbé Hallouin.

Les travaux se dérouleront du 29 juin au 27 septembre prochain pour une mise en fonctionnement à la prochaine saison de chauffe.

Agence des Mauges Choletaises

Point sur les travaux de La Garenne - BEAUPREAU

Les travaux se poursuivent sur le chantier du nouvel immeuble de la rue de la Garenne à Beaupréau. La mise en œuvre de la maçonnerie donne déjà l'allure et la volumétrie de la construction qui regroupera des commerces en rez-de-chaussée et 10 logements dans les étages. Les cellules commerciales seront disponibles avant l'été et les logements seront livrés en début d'année prochaine.



DOSSIER

Pourquoi le coût du chauffage peut varier fortement d'une année sur l'autre ?

Plusieurs paramètres sont en jeu :

- **Les conditions climatiques,**
- **Le prix de l'énergie** en augmentation régulière. En 10 ans, son prix a pratiquement doublé. Grâce à l'amélioration du rendement des chaufferies, cette augmentation a été relativement contenue,
- **Le rendement des chaufferies, la performance énergétique du bâtiment ou encore le changement d'énergie.**

Les interventions réalisées depuis quelques années pour réduire la facture énergétique commencent à porter leurs fruits.

Deux exemples :

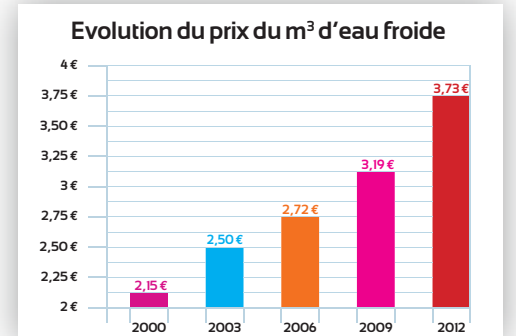
- **Les 600 logements du quartier Bretagne** ont bénéficié du changement de la chaudière gaz par une chaudière bois. En 2009, pour un type 3, les charges de chauffage étaient de 311 €. En 2012, la facture pour ce même logement a été de 214 €.
- **Les Turbaudières** : sur le premier bâtiment où les travaux (remplacement des façades) ont été réalisés en 2011, la baisse des charges de chauffage est là encore notable. Toujours pour un logement de type 3, elles sont passées de 496 € en 2010 à 394 € en 2012, sachant que parallèlement le prix du gaz a continué d'augmenter.



Les Turbaudières

Pourquoi les charges liées à l'eau progressent régulièrement ?

L'eau est un poste en augmentation constante depuis plusieurs années du fait d'une forte progression du prix de l'eau. En effet, compte tenu de l'évolution de la réglementation, le coût d'assainissement des eaux usées a fortement progressé. Cette tendance devrait encore perdurer dans les années à venir.



ACTUALITÉS

Commercialisation de terrains à La Romagne : Ne tardez pas !

Sur les 27 parcelles libres de constructeur et mises en vente à La Romagne – La Maraterie (2^{ème} tranche), il reste seulement 7 lots disponibles et à un prix particulièrement attractif (60 et 62 € le m²).

Alors, n'hésitez pas et contactez le 02 41 75 65 13 pour concrétiser votre projet immobilier.



Prochaines livraisons de 5 pavillons au Martineau Saint Léger sous Cholet

Après l'été, Sèvre Loire Habitat livrera 5 nouveaux pavillons (3 T3 et 2 T4) dans la zone résidentielle du Martineau à Saint Léger sous Cholet. Ces logements alimentés en gaz disposeront chacun d'un garage attenant, d'un jardin clos et d'une terrasse privative. Cette future offre locative, de qualité (niveau BBC), contribuera à renforcer l'offre locative sociale dans la commune.



A l'occasion de la Semaine Nationale des Hlm

Inauguration de 10 nouveaux logements éco-performants à Cholet - Val de Moine

La semaine des Hlm a été organisée partout en France par le Mouvement Hlm qui loge plus de 10 millions de personnes via 760 organismes.

Sèvre Loire Habitat s'est associé à cet événement les 14 et 15 juin derniers, en permettant à tous les choletais de visiter les 10 derniers logements construits. Situés dans l'éco-quartier du Val de Moine, ces logements éco-performants ont séduit les nombreux visiteurs qui ont participé à cette porte ouverte.



A vendre :

3 pavillons de type 4 en location-accession à Saint Christophe du bois - Lotissement du Ruisseau

- > Terrain de 388 à 407 m²,
 - > Prix de vente 145 000 € net vendeur, redevance mensuelle 780 €,
 - > Une option eau chaude sanitaire solaire est aussi possible pour un coût supplémentaire de 5 000 €,
 - > La **location-accession** permet d'accéder à la propriété sur une longue durée (de 25 à 30 ans), de façon sécurisée en étant accompagné par Sèvre Loire Habitat tant sur le plan juridique que financier.
- Pour en savoir plus : www.sevreloire-habitat.fr Rubrique « Les Offres » ou bien au téléphone : 02 41 75 25 38.



TORFOU - rue du Viaduc



Pavillon de type 4 - 79 m² à étage
11, rue du Viaduc
87 000 € (hors frais de Notaire)



Pavillon de type 3 - 67 m² (plain-pied)
12 rue du Viaduc
72 000 € (hors frais de Notaire)

LA PLAINE - rue des Roses



Pavillon de type 3 - 75 m² à étage
17 rue des Roses
75 000 € (hors frais de Notaire)

CHOLET - Jean Monnet



Appartement de type 3 - 62 m² - 2^{ème} étage sans ascenseur avec garage privatif - 1 rue Louis Breguet
49 500 € (hors frais de Notaire)

Pour tous renseignements : Sèvre Loire Habitat - 02 41 75 25 38

> VIE PRATIQUE

Dans les immeubles collectifs, vos boîtes aux lettres sont maintenant numérotées

Pour répondre à l'obligation légale mais aussi pour faciliter l'acheminement du courrier et le travail du facteur, l'Office a mis en place une numérotation sur la face avant et à l'intérieur de votre boîte aux lettres.

Parallèlement, vous devez veiller à ce que votre nom apparaisse et soit parfaitement lisible. Lors de votre entrée dans le logement, une étiquette nominative vous a été remise. Vous pouvez la faire actualiser dans votre agence si depuis des modifications sont apparues.

Votre boîte aux lettres nommée et numérotée vous permet de recevoir votre courrier sans risque d'erreur. Vous bénéficiez également d'une plus grande fiabilité et régularité dans la réception du courrier : moins de courriers retournés à l'expéditeur ou retardés en raison des recherches et des erreurs.



Votre logement bénéficie d'un jardin privatif

Rappel :

Lors de la signature de votre bail, vous vous êtes engagés à assurer l'entretien de votre jardin.

Extrait de l'article 2 :

« Entretien des jardins, le locataire devra constamment entretenir son jardin. Il le maintiendra en bon état de propreté incluant le désherbage et la taille des végétaux.

Il devra demander au bailleur l'autorisation écrite pour toutes modifications importantes notamment :

- > Installation d'abri de jardin,
- > Plantation d'arbres,
- > Pose ou suppression d'un portillon,
- > Modification des clôtures existantes ».



> VIE DES QUARTIERS

Agence des Turbaudières

Sèvre Loire Habitat accompagne les associations



Pour permettre aux services de l'UDAF de travailler dans les meilleures conditions, l'Office a réalisé un certain nombre d'interventions dans les locaux que l'UDAF occupe dans le quartier Clairefontaine :

- > Amélioration thermique et phonique, remplacement des façades et pose de nouvelles menuiseries extérieures,
- > Amélioration du confort et de la sécurité (locaux situés en rez-de-chaussée) par la pose de volets roulants électriques.



En dehors des heures d'ouverture de ses services, Sèvre Loire Habitat a confié à **SOFRATEL la mission de traiter vos appels urgents.**

SOFRATEL est un centre d'accueil téléphonique créé en 1985 qui s'est spécialisé dans les relations entre bailleurs et locataires.

Basé dans le Nord de la France, SOFRATEL assure le relais de notre standard dans le cadre de notre politique de continuité de services.

- > Du lundi au jeudi de 18 h 30 à 8 h,
- > Le vendredi de 18 h à 9 h,
- > Du samedi 12 h 30 au lundi 8 h,
- > Les jours fériés 24 h/24.

Soir et week-end, seulement pour les urgences techniques nécessitant une intervention rapide.

Une urgence technique, c'est par exemple une fuite importante sur une canalisation ou un arrêt du chauffage par grand froid.

Pour toutes autres demandes, diffusez vos appels pendant les heures ouvrées ou laissez un message sur notre répondeur.

Des interlocuteurs à votre écoute

Les personnes qui répondent à votre appel sont compétentes et spécialisées, capables de vous apporter des réponses adaptées à vos besoins.

Lors de votre appel :

- > **Soyez le plus précis possible** pour que la réponse apportée soit la plus pertinente face au problème évoqué,
- > **Laissez vos coordonnées** pour que le personnel d'astreinte n'ait pas de difficultés à vous recontacter.



> POST-IT

Le paiement du loyer par TIP s'arrête

Changez pour un autre mode de paiement :

- > Prélèvement automatique,
- > Carte bancaire ou chèque,
- > Paiement en ligne.

Votre chargée de clientèle vous donnera toutes les informations utiles.

> LA QUESTION DU LOCATAIRE



Aujourd'hui, j'occupe un logement qui n'est plus adapté à ma situation Quelles sont les démarches à engager ?

Il y a plus d'un an, lors de l'élaboration de la Charte d'Attribution de Logements, nous nous sommes engagés à faciliter les mutations, pour les locataires présents dans leur logement depuis plus de 18 mois.

- > Lors de votre demande de mutation, un rendez-vous est proposé dans les 15 jours,
- > Toutes les demandes de changement de logements déposées depuis plus de 18 mois sont examinées régulièrement avec des priorités conformes aux orientations de la politique d'attribution. Sachez que certains quartiers ou types de logements sont très demandés. Le temps d'attente peut alors être long,
- > Des réponses précises sont apportées aux demandes de mutation justifiées par des besoins réels : logement trop petit ou trop grand, diminution des revenus, recherche de logement adapté à un handicap...
- > Nous sommes engagés à attribuer annuellement 15 % des logements à des demandeurs déjà locataires de l'Office. En 2012, le taux de mutation a été de 16 %. Dans les programmes neufs de plus de 10 logements, les 2/3 des attributions sont réservées à des locataires de Sèvre Loire Habitat.



> VIE PRATIQUE

Conteneurs enterrés ou semi-enterrés : l'utilisation de sacs 30 litres est préconisée

Dans différents quartiers d'habitat social de Cholet, des conteneurs enterrés ou semi-enterrés ont été mis en place par Sèvre Loire Habitat. Nous vous en avons déjà fait part à plusieurs reprises dans le Mag', dans l'ensemble, ce mode de collecte fonctionne bien. Toutefois, pour éviter que des sacs se retrouvent à l'extérieur de ces conteneurs, nous tenons à vous préciser que la contenance maximale des sacs poubelles à utiliser est de 30 litres.



La question des barbecues

Cette question est abordée dans le règlement intérieur de l'Office :

Dans les logements individuels : si les barbecues sont autorisés, leur fumée ne devra pas perturber le voisinage.

En ce qui concerne **les logements collectifs**, l'utilisation des barbecues sur les balcons est formellement interdite. Les fumées et odeurs peuvent incommoder le voisinage qu'il s'agisse de barbecues électriques ou à gaz.

Simplification de vos relations avec les entreprises prestataires

A compter du 1^{er} juillet 2013

Régulièrement, les coordonnées des entreprises avec lesquelles nous avons souscrit un contrat d'entretien des équipements de votre logement sont modifiées. Aussi, nous avons créé des numéros de téléphone dédiés à chaque type d'intervention et ce, pour éviter les modifications liées à chaque changement d'opérateur. La fiche jointe au présent Mag' vous les présente.

Activité	Coordonnées
Ambulance (Cholet - Tours)	02 47 75 40 52
Assurance (Jean Monnet - Paris de Maine)	02 47 75 40 49
Electricité (Cholet)	02 47 75 40 47
Chauffage individuel (Cholet)	02 47 75 40 51
Chauffage collectif eau non-chauffée (Cholet)	02 47 75 40 52
Chauffage collectif eau chauffée (Cholet)	02 47 75 40 51
Régulation (Cholet)	02 47 75 40 51
Plomberie (Cholet)	02 47 75 40 51
VAC	02 47 75 40 49
Chauffage collectif copropriété (Les Rochaudières)	02 47 75 40 51
Chauffage collectif (Chauffe-eau)	02 47 75 40 51

02 41 75 25 25
UN SERVICE D'URGENCE 24/24, 7/7

Une tarification locale garantie

Pour répondre à l'intervention de vos représentants CNL qui déploraient le coût des communications variables selon les entreprises, ces numéros auront une tarification locale.

> LE COIN DE L'INTERNAUTE



A gagner



Communiquer par mail

Pour faciliter nos échanges et pour établir un contact rapide et personnalisé, nous souhaitons développer une correspondance électronique. Pour ce faire, il nous faut compléter vos coordonnées et notamment votre adresse électronique.

Pour participer : le flashcode ci-contre vous permet d'accéder à la page d'inscription. Si vous ne possédez pas l'application flashcode, rendez-vous sur www.sevreloire-habitat.fr rubrique « espace locataire ».

Pour encourager ces échanges, nous mettons en jeu 3 tablettes numériques. En septembre, nous procéderons à un tirage au sort sous contrôle d'huissier de 3 adresses mails que vous nous aurez communiquées (une seule adresse par foyer) et les gagnants recevront une tablette numérique.

Vous pourrez être contactés par nos services pour confirmer et valider les coordonnées que vous nous aurez transmises.

Le règlement est disponible sur notre site Internet dans l'espace locataire.

Votre adresse (tout comme votre adresse postale) ne sera en aucun cas communiquée à des tiers.

> PARTICIPEZ à La question du locataire

Vous avez une question ? N'hésitez pas à nous en faire part. Chaque numéro du MAG' vous permettra d'évoquer un thème qui pourra être abordé dans « La question du locataire ».

M^r / M^{me} Secteur d'habitation

Renvoyez-nous ce coupon à l'adresse ci-dessous
Sèvre Loire Habitat - Service Communication - 34, rue de St Christophe - CS 32144 - 49321 CHOLET CEDEX
Ou par courriel communication@sevreloire-habitat.fr