



Nouvelle année  
Nouveau logo



## > ÉDITO

### Une nouvelle présidence pour SLH

Cette année 2016 s'est ouverte sur une nouvelle présidence pour l'Office. L'ensemble du Conseil d'Administration a soutenu ma candidature au siège de présidente. Je suis à la fois fière et émue de cette nouvelle responsabilité et consciente des nombreux enjeux à relever.

Je remercie Monsieur le Député-Maire de sa confiance ainsi que tous les membres du Conseil d'Administration.

Je connais bien SLH, j'y suis administratrice et présidente de la CAL depuis 2008.

Je poursuivrai le travail engagé notamment pour apporter à tous les locataires des services et des logements de qualité et ce, dans un souci de transparence, d'équité et d'efficacité. Le nouveau projet d'entreprise porte ces engagements, les axes qui en ont été définis réunissent l'ensemble de ces ambitions.

Et pour porter ensemble cette politique, ses valeurs et projets ambitieux, le visuel de notre logo se renouvelle et se transforme. Au cours du premier semestre, vous en découvrirez toutes ses déclinaisons.

**Je souhaite à tous  
une très belle année 2016.**

Isabelle LEROY.



**Isabelle LEROY**  
Présidente de l'OPH  
Sèvre Loire Habitat

**Gilles BOURDOULEIX**  
Maire de Cholet,  
Député

## > DOSSIER

# Des logements durables, accessibles et des services de qualité

La RSE (Responsabilité Sociale de l'Entreprise) est la déclinaison pour l'entreprise, des politiques de développement durable.

Depuis de longues années, les organismes Hlm ont prouvé leur capacité à proposer pour tous des logements durables, économiquement accessibles et des services de qualité. Sèvre Loire Habitat a construit une charte RSE pour contribuer à une économie « responsable et durable » et poursuivre sa démarche qualité.

### EVA le projet d'entreprise de l'Office Ensemble Vers l'Avenir

5 objectifs, des actions et des engagements mesurables pour garantir aux locataires et partenaires, la transparence, l'équité et la qualité de nos prestations.

### 1 - Des réponses adaptées à des besoins diversifiés

Entre adaptation des logements existants et nouvelles conceptions des programmes neufs, SLH multiplie les initiatives. Il s'agit de poursuivre cette politique pour offrir des logements diversifiés répondant aux attentes du plus grand nombre.

- > Des logements et des services adaptés aux différents publics : seniors, jeunes, familles...
- > Une politique de peuplement pour permettre des trajectoires résidentielles,
- > Des partenariats avec les autres acteurs des territoires pour apporter une complémentarité dans les services apportés aux résidents.



### 2 - Une organisation mobilisée autour de la proximité et la qualité de service aujourd'hui labellisée

10 ans après le lancement de la première charte qualité, la démarche a été labellisée. La présence de SLH, à travers ses agences dans chaque grand quartier d'habitat social de la Ville, a permis d'ancrer la proximité dans ses pratiques de gestion urbaine.

> DOSSIER suite >

- > Renforcer cette organisation de proximité décentralisée, adaptée aux particularités des territoires,
- > Mettre en place des plans locaux de qualité de service au regard des résultats de l'enquête de satisfaction,
- > Conforter le Conseil de Concertation Locative (CCL) dans son rôle de relais vis-à-vis des locataires engageant dès 2016 un travail sur la réponse aux demandes et réclamations.



### 3 - Un engagement environnemental pour réduire la facture énergétique

Des solutions nouvelles ont été expérimentées pour améliorer la performance énergétique du patrimoine ancien. C'est un enjeu d'avenir. Cette politique a été poursuivie dans les nouvelles constructions pour mettre en œuvre des solutions énergétiques performantes, en permettant aux locataires de maîtriser leurs charges locatives.

- > Construire des logements économes en usage et les doter d'équipements favorisant la réduction des consommations,
- > Poursuivre les réhabilitations avec un objectif global annuel de performance énergétique,
  - > Rendre compte des performances énergétiques des logements neufs ou réhabilités,
  - > Sensibiliser, Informer et Echanger sur les écogestes à mettre en œuvre au quotidien.



## &gt; LA QUESTION DU LOCATAIRE

« Je veux reporter mon **préavis de départ** de mon logement parce que je ne pouvais pas entrer dans mon futur logement. **Cela ne m'a pas été autorisé. Pourquoi ?** »

La loi encadre les délais de préavis de départ. Le congé donné selon les formes prévues par la loi est ferme et définitif. Il ouvre le délai de préavis à 1, 2 ou 3 mois selon les cas.

Vous pouvez demander son report, mais le bailleur est libre d'accepter ou non. Si le logement n'est pas repris derrière vous, votre demande sera généralement accordée. Toutefois s'il est déjà réattribué, ce report vous sera nécessairement refusé.

Si vous restez dans les lieux, malgré tout, vous devenez occupants sans droit ni titre et encourez les risques d'une expulsion. Dans la mesure du possible, nous essaierons de vous proposer un autre logement temporairement, en attendant votre date définitive de départ.

## &gt; VIE DES QUARTIERS

## Les chargées de clientèle

Elles sont vos interlocutrices privilégiées pour tous les actes courants de la gestion locative depuis votre entrée dans le logement jusqu'à votre départ. Par exemple, ce sont elles qui suivent les réponses aux dernières enquêtes que vous avez reçues. Elles assurent le relais avec les autres services de SLH pour vos demandes d'intervention ou vos réclamations technique ou de voisinage. Certaines de ces interlocutrices ont changées depuis le 1<sup>er</sup> janvier.

## AGENCE DU PARVIS DE MOINE

• **Chargées de Clientèle : Angélique Brosseau  
Marie-Laurence Tricoire**

6 rue du Bordage Marc - CS 32144 - 49321 CHOLET Cedex

**Accueil du public**

De 14 h à 18 h du lundi au jeudi

De 14 h à 17 h les vendredis et veilles de jours fériés

De 9 h à 12 h 30 le samedi matin

## AGENCE DES MAUGES CHOLETAISES

• **Chargées de Clientèle : Joëlle Vassor (secteur rural)  
Angélique Brosseau (secteur CAC)**

6 rue du Bordage Marc - CS 32144 - 49321 CHOLET Cedex

**Accueil du public**

De 14 h à 18 h du lundi au jeudi

De 14 h à 17 h les vendredis et veilles de jours fériés

De 9 h à 12 h 30 le samedi matin

## 4 - Un acheteur responsable aux côtés des entreprises pour assurer leur pérennité et garantir une prestation de qualité



La charte fournisseurs a pour objectif d'assurer la qualité des prestations et le respect des délais de réalisation des travaux. L'ambition de cet axe de travail a pour objectif d'accompagner les entreprises prestataires et fournisseurs vers la qualité de service.

- > Privilégier les achats éco-responsables,
- > Mettre en place un parcours d'accompagnement des entreprises sur le 1<sup>er</sup> semestre de leur intervention pour SLH,
- > Organiser les relations directes entre locataires et entreprises.

## 5 - Un employeur soucieux du bien-être, levier de la performance collective

Ce projet d'entreprise ambitieux est porté par l'ensemble des collaborateurs de SLH qui restent disponibles pour garantir aux locataires et partenaires la transparence, l'équité et la qualité des prestations. Chaque année, nous vous rendrons compte du résultat des actions engagées.

**Accueil au Siège social**

34 rue de Saint Christophe - CS 32144 - 49321 CHOLET Cedex  
oph@sevreluire-habitat.fr

**Standard et accueil du public :**

Au siège social : de 8 h à 18 h 30 du lundi au jeudi,  
les vendredis et veilles de jours fériés de 8 h à 18 h

## AGENCES JEAN MONNET ET BRETAGNE

• **Chargée de Clientèle : Katia Garreau**



**JEAN MONNET** - 19 avenue Robert Schuman - CS 32144 - 49321 CHOLET Cedex

**Accueil du public**

De 15 h à 18 h du lundi au jeudi

De 15 h à 17 h les vendredis et veilles de jours fériés

**BRETAGNE** - 9 rue Saint Corentin - Tour Gléan - CS 32144 - 49321 CHOLET Cedex

**Accueil du public**

De 17 h à 18 h du lundi au jeudi

## AGENCE DES TURBAUDIÈRES

• **Chargée de Clientèle : Katia Zaire**

2 rue des Ardoisiers - CS 32144 - 49321 CHOLET Cedex

**Accueil du public**

de 17 h à 18 h du lundi au jeudi



## Une nouvelle signature pour Sèvre Loire Habitat

Nouvelle identité autour des initiales SLH

Depuis 20 ans, le logo de l'Office s'est décliné autour d'immeubles verts et bleus. Nous avons souhaité faire évoluer cette représentation et montrer par là même que Sèvre Loire Habitat n'est pas figé dans le temps, que l'Office vit et évolue. Le nouveau logo va être peu à peu adopté. Nous souhaitons qu'il soit le symbole de notre engagement en matière de proximité et de qualité de service.

## Modification du contrat d'entretien robinetterie

Les résultats de la dernière enquête de satisfaction ont fait apparaître un fort mécontentement des locataires sur les interventions concernant la robinetterie. Le contrat arrivant à échéance fin 2015, nous avons décidé de ne pas le renouveler.



Les locataires concernés ont été avertis de cette modification début décembre 2015.

**Le numéro de téléphone mis en place restera le même : 02 41 75 41 85**

Pour les réparations et les dépannages, les agences pendant leurs horaires d'ouverture enregistreront vos demandes :

- Les réparations à la charge de SLH seront effectuées par un nouveau prestataire (via des bons de commande),
- Pour celles qui restent à la charge des locataires, vous contacterez directement une entreprise de plomberie.

Parallèlement, nous allons lancer des campagnes de remplacement des robinetteries vétustes. Ceci prendra plusieurs années, mais nous espérons qu'à terme il y aura besoin de moins d'interventions.

## Les travaux de l'année



	Descriptif travaux	Coût
Les travaux avec un volet thermique important	Rénovation de 170 logements sur Favreau (2016 à 2018)	3 920 000 €
	Réhabilitation de 464 logements sur Villeneuve (2016 à 2018)	7 400 000 €
	Réhabilitation de 71 logements sur diverses communes	1 420 000 €
	Remplacement des menuiseries sur le Hameau de la Maronnerie	405 000 €
	Rénovation du bardage de la résidence Nation	800 000 €
Les travaux de restructuration	Quartier la Colline : fin de la restructuration de 3 T5 en 6 T2	
	Résidence Le Vallon à Jallais : la restructuration de logements débutée en 2014 devrait se terminer en 2016	
	Restructuration de 7 logements à Veziens	90 000 €
	Restructuration du restaurant du foyer des Hirondelles	250 000 €
	La restructuration de la liaison entre l'ADAPEI et les Compagnons du Devoir	350 000 €
Les travaux récurrents	Remplacement de chaudières individuelles à Cholet et dans diverses communes	185 000 €
	Mise en sécurité électrique de 100 logements sur divers sites	120 000 €
	Fin du programme de maintenance des ascenseurs début 2016	
	Programme de réfection des terrasses entamé en 2015 devrait se terminer en 2016 (Jean Monnet, Bretagne et Clairefontaine)	468 000 €
Autres travaux	Programme de remplacement de robinetterie	800 000 €

## Signature d'un accord collectif sur la grille de vétusté



Mercredi 23 décembre 2015 : (de droite à gauche) signature de l'accord entre Daniel DOTEAU Directeur général, Isabelle LEROY Présidente, Chantal BAUDON et Nadia FOUESSEL, Représentantes des locataires CNL.

## Les augmentations de loyer pour 2016

Le dispositif de plafonnement mis en place en 2011 est prolongé de 3 ans. Ainsi, les loyers des logements ont augmenté de 0,02 % au 1<sup>er</sup> janvier 2016, reprenant ainsi la variation de l'indice IRL du 3<sup>ème</sup> trimestre 2015. Sur les avis d'échéance, cela engendre un surcoût mensuel moyen de 0,06 € par logement, le maximum atteignant 0,17 €.

## A VENDRE

### Maisons

ADRESSE ET LOCALITÉ	NATURE LOGEMENT ET TYPE	PRIX	SURFACE
15 rue des Roses - LA PLAINE	T3	72 000 €	75 m <sup>2</sup>
17 rue des Roses - LA PLAINE	T3	75 000 €	75 m <sup>2</sup>

### Appartement - JEAN MONNET

ADRESSE ET LOCALITÉ	NATURE LOGEMENT ET TYPE	PRIX	SURFACE
3 rue Max Jacob - CHOLET	RDC - Appartement - T3	49 000 €	64 m <sup>2</sup>

## Renouvellement de notre label qualité pour 2016



Pour la troisième année consécutive, après évaluation par Socotec Consulting, notre label qualité a été reconduit. C'est la reconnaissance de la qualité des services de SLH.

## Les prochaines livraisons

 <p><b>LA ROMAGNE</b> Les Terrasses du Ruisseau - 6 T3 Livraison : Juin</p>	 <p><b>SAINT REMY EN MAUGES</b> Le Clos St Michel - 8 T3 Livraison : Juin</p>	 <p><b>COMBRAND</b> Village La Fontaine - 6 T3 Livraison janvier</p>
---	--	--

## Enquête SLS

Tous les 2 ans, une enquête est réalisée auprès de l'ensemble des locataires afin de connaître l'occupation sociale du parc. Cette enquête est nationale. Chaque bailleur social doit la mettre en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier des années paires. Elle est obligatoire, des pénalités de retard seront facturées aux locataires n'ayant pas répondu. Les données collectées sont traitées par nos services et font ensuite l'objet d'une restitution auprès des services de la Direction Départementale des Territoires.

## Enquête de satisfaction

Depuis plus de 20 ans, une enquête de satisfaction est jointe à cette enquête sociale. Vous êtes nombreux à y répondre, ce qui nous permet de déterminer, de façon globale ou sur des secteurs de patrimoine ciblés, vos critères de satisfaction ou les motifs de votre insatisfaction. Les résultats vous seront communiqués dans notre prochaine édition.

**Pour les retardataires, il est encore temps de nous renvoyer vos enquêtes.**

## > ZOOM SUR...

### Les commerces des Câlins

Vous êtes nombreux à l'avoir remarqué : les commerces des Câlins ont changé en 2015 ! L'été dernier une blanchisserie-pressing a remplacé l'ancienne agence d'intérim. En fin d'année « La Rôtisserie » a ouvert ses portes pour vous offrir un service de restauration sur place ou à emporter.



# LES ECO-GESTES

## Du bon usage de l'électricité

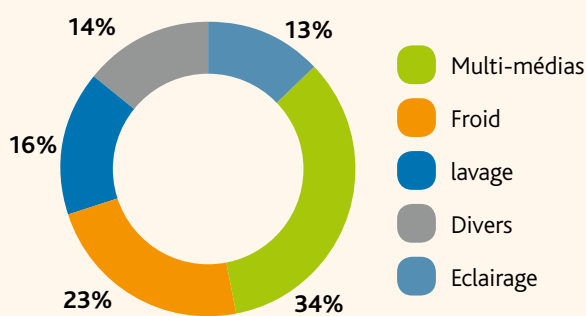
Depuis 20 ans, la consommation électrique des ménages (hors chauffage et eau chaude) a plus que doublé

Plusieurs raisons à cette augmentation :

- L'amélioration de la qualité de vie,
- La recherche d'un meilleur confort dans les logements,
- La multiplication des équipements de loisirs (informatique et audiovisuel).

Ces derniers sont devenus le premier poste de consommation d'électricité (hors chauffage et eau chaude). La consommation des appareils en veille fait de grands progrès de sobriété énergétique mais leur consommation globale reste élevée. Elle représente 15,7 % de la consommation d'énergie des logements et près de 50 % des consommations d'électricité.

### Consommation moyenne d'un ménage Français en électricité spécifique



## Les réflexes utiles

### Surveiller les veilles

La consommation des appareils en veille fait de grands progrès de sobriété énergétique mais leur consommation globale reste élevée. Chaque ménage en détient 15 à 50. La puissance totale de ces veilles pour un ménage dépasse souvent 50 W, ce qui représente un coût de plus de 80 € / an. La plupart de ces veilles sont inutiles.

Déconnectez les appareils quand ils ne sont pas en service. Un ordinateur consomme, même éteint, s'il reste branché. C'est ce qu'on appelle les veilles cachées. Il faut donc le débrancher ou éteindre la multiprise à interrupteur à laquelle il est connecté.

### Veiller à la charge des appareils sur batterie



De nombreux appareils électroniques (téléphones mobiles, ordinateurs portables, consoles, appareils photos...), sont dotés de batteries rechargeables. Ne laissez pas ces appareils en charge au-delà de ce qui est nécessaire et débranchez les chargeurs après usage, car ils consomment tant qu'ils sont branchés.

### Laver efficacement

Utilisez de préférence le programme Éco. Si c'est possible, lavez votre linge à basse température. Ne multipliez pas les

cycles de lavage. Faites fonctionner votre lave-linge uniquement si le tambour est bien rempli. Ces conseils sont également valables pour votre lave-vaisselle !

### Faire sécher le linge à l'air libre

Le sèche-linge peut consommer beaucoup d'énergie. Profitez de l'air libre ou d'un local bien ventilé pour faire sécher votre linge : c'est très rentable...

### Bien utiliser son réfrigérateur et congélateur

N'y placez pas de plats encore chauds, dépoussiérez la grille arrière, nettoyez les joints. Dégivrez régulièrement.

### Profiter de la lumière naturelle

Organisez vos activités et disposez votre ameublement (bureau, fauteuil...) en fonction de l'éclairage naturel afin de limiter le recours à l'éclairage artificiel.

## Le saviez-vous ?

Dégivrer son réfrigérateur, évite une surconsommation d'environ 30 %.

Couvrir les casseroles pendant la cuisson égale 4 fois moins d'électricité ou de gaz consommés.

Laver son linge à 30 °C, c'est 3 fois moins d'énergie qu'un lavage à 90 °C.

## Le chauffage

Quelques gestes simples à respecter :

- Ne rien poser sur les radiateurs et ne mettre ni rideau ni meuble devant pour ne pas gêner la diffusion de la chaleur,
- Le soir, isoler vos fenêtres du froid en fermant les volets, permet de consommer moins d'électricité, de fuel et de gaz,
- Ajoutez des doubles rideaux à vos fenêtres,
- Ne jamais obstruer les bouches d'aération et d'extraction, les entrées d'air,
- Si vous ouvrez vos fenêtres, baissez le chauffage,
- Ajuster la température lorsque cela est possible grâce au thermostat d'ambiance et / ou aux robinets des radiateurs. Baisser le chauffage de 20°C à 19°C équivaut à une baisse de 7 % de consommation énergétique,
- Limiter au strict nécessaire les éventuels chauffages d'appoint, gros consommateurs électriques.



## Les punaises de lit : lutte et prévention

Parfaitement connu par nos grands-parents avant la Seconde Guerre Mondiale, cet insecte a disparu de notre vie quotidienne vers les années 1950 grâce à l'amélioration de l'hygiène de notre habitat. Après-guerre, les traitements systématiques contre tous les nuisibles (cafards, mites...) avec du DDT, ont certainement bloqué l'expansion des punaises de lit. De nos jours, ces produits dangereux sont interdits. Les traitements ont dû se renouveler, c'est en partie ce qui explique la réapparition des punaises de lit.

### Où les trouve-t-on ?

Surtout dans les chambres à coucher où elles se nourrissent du sang des dormeurs durant la nuit. Les punaises de lit fuient la lumière et se cachent surtout au pourtour du matelas, dans les fissures des murs, du plancher et du mobilier, dans les cadres de lit, derrière les tableaux, sous les moulures, dans les prises électriques.

Elles peuvent également se trouver dans n'importe quel objet qui leur offre un endroit sombre et étroit où elles peuvent facilement se dissimuler.

### Les logements propres peuvent aussi être contaminés

Les punaises de lit peuvent infester des logements propres, comme des logements insalubres. Toutefois, le nombre de cachettes disponibles (fissures, pièces encombrées) peuvent aider les punaises à proliférer.

Il n'existe pas de prévention idéale. La primo-infestation est peu contrôlable. En revanche, une hygiène quotidienne, des structures propres (sans recoins abandonnés, lambris, moquettes, plinthes ou papiers peints décollés...) minimisent les risques d'infestation et augmente une découverte précoce des punaises.

### Que faire ?

- Évitez de tenter de régler le problème vous-même.
- Signalez rapidement la présence de punaises de lit à votre agence qui fera appel à l'entreprise de désinsectisation. Permettez-lui l'accès à toutes les pièces du logement.
- Évitez de déplacer des objets, des meubles infestés dans les parties communes de l'immeuble ou dans la rue.
- Désencombrez les pièces pour limiter les cachettes.

## Nouveau fonctionnement des déchèteries de Cholet (CAC)

À partir du 2 janvier 2016, une carte est nécessaire pour accéder aux déchèteries du Cormier et de la Blanchardière.



### Comment obtenir la carte ? :

- Par Internet, en remplissant le formulaire en ligne sur Cholet.fr,
- Par courrier avec le formulaire que vous avez dû recevoir. Votre carte vous sera retournée par voie postale.

**Attention ! Nous pourrions être amenés à facturer aux locataires, les enlèvements d'encombrants dans des dépôts sauvages dans et auprès des bâtiments.**

## > LE COIN DE L'INTERNAUTE

### 2016 : La fibre optique arrive dans le quartier Bretagne

Le déploiement de la fibre optique sur Cholet se poursuit. Au cours du 1<sup>er</sup> semestre 2016, le quartier Bretagne sera raccordé. La création du réseau se matérialise par l'implantation d'armoires techniques dans les quartiers.

Leurs installations entraînent des travaux très limités, occasionnant peu de nuisance aux riverains.

### Pour faciliter nos échanges :

- Avant de contacter nos services, munissez-vous de votre avis d'échéance où figurent vos numéros de contrat et de compte client,
- Pour que nous puissions vous joindre facilement, pensez à nous communiquer vos adresses mails et numéros de téléphone portable.

## > 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<sup>r</sup> / M<sup>me</sup> ..... Secteur d'habitation .....

E-mail .....

Renvoyez-nous ce coupon à l'adresse : Sèvre Loire Habitat - Service Communication  
34, rue de St Christophe - CS 32144 - 49321 CHOLET CEDEX, par courriel [communication@sevreloire-habitat.fr](mailto:communication@sevreloire-habitat.fr),  
ou sur le site internet Espace locataire.



Cet imprimé a été réalisé dans le respect des normes du label Imprim'Vert avec des encres végétales. Imprimé sur papier «maine green gloss» qui contient 60 % de pâte recyclée.