

Le mag'

L'information de l'Office Public de l'Habitat du Choletais

N°43 JUIN 2016

édito

« ÊTRE ACTEUR D'UNE SOCIÉTÉ QUI CHANGE »

Du 4 au 12 juin dernier s'est déroulée partout en France la semaine des Hlm sur le thème « Être acteur d'une société qui change ». Nous nous sommes associés à cet événement en mettant une fois de plus l'accent sur le partenariat engagé avec les acteurs de terrain pour que chacun puisse trouver un habitat adapté à sa situation.

Ainsi, depuis plus de 30 ans à travers la création de foyers et de résidences, nous permettons aux associations de mener leurs missions dans les meilleures conditions.

Cette année, nous avons voulu souligner le partenariat construit avec l'ADAPEI.

Le 10 juin a été organisée la visite du chantier de l'espace de restauration de la Résidence « Les Hirondelles », l'occasion de souligner cette coopération ancienne qui unit nos deux organismes et de la faire connaître. En effet, pour répondre à l'attente du plus grand nombre, il nous faut imaginer des formes d'actions diversifiées et territorialisées afin d'apporter des réponses adaptées. Ces solutions ne pourront intervenir que dans une action concertée entre tous les acteurs.

Je voulais également vous remercier de votre investissement dans la dernière enquête de satisfaction. 80 % de taux de réponses, c'est un succès et les résultats sont encourageants. Nous mettrons tout en œuvre pour que les points faibles que vous nous avez signalés puissent trouver des solutions et pour que les dysfonctionnements observés soient traités rapidement. Dans le prochain Mag', nous vous ferons part du plan d'actions arrêté.



Isabelle LEROY
Présidente de l'OPH
Sèvre Loire Habitat

dossier

L'enquête de satisfaction 2015-2016



Des résultats encourageants

Les bons résultats enregistrés cette année ont été perçus par l'ensemble des collaborateurs et administrateurs de SLH comme un encouragement. Ils viennent saluer les efforts menés pour renforcer la qualité de service.



Tous les 2 ans, nous mesurons votre satisfaction à travers une enquête pour évaluer la qualité des services que nous vous proposons.

L'analyse des résultats nous permet de :

- Comparer les évolutions des taux de satisfaction,
- Approfondir les points de défaillance et d'insatisfaction,
- Définir un plan d'actions pour améliorer les services proposés.

➤ Une enquête exhaustive et un taux de participation toujours très élevé

Le questionnaire auto-administré vous a été envoyé par voie postale en décembre. Vous êtes 4 sur 5 à y avoir répondu (4 406 retours pour 5 523 ménages interrogés).

➤ SLH une image positive, 90 % de locataires satisfaits

Pour la première fois, il vous a été demandé de noter SLH sur une échelle de 0 à 10. La note moyenne est de 7/10. De plus, vous êtes 9 sur 10 à recommander SLH à vos proches et 90 % d'entre vous sont satisfaits, voire très satisfaits des relations qu'ils entretiennent avec l'Office.

➤ Logement, quartier, immeuble : des opinions partagées

Dans l'ensemble, les opinions sur ces trois thèmes restent stables d'année en année : **4 locataires sur 5 se disent satisfaits de leur logement et de leur quartier.** Pour l'immeuble, les avis sont globalement moins satisfaisants, mais les taux ne sont pas homogènes. Une analyse plus fine par quartier et groupe d'immeubles nous permet de mesurer chaque situation. Globalement, là où des travaux ont été réalisés ces 10 dernières années, la satisfaction y est plus grande. De même, le type de logement fait la différence. En général, vous êtes plus satisfait de votre logement et de votre quartier lorsque vous résidez dans un pavillon.

➤ Des sujets remportent l'adhésion

Les points positifs majeurs sont les documents transmis (plaquettes, journal...), la qualité de l'accueil et l'éclairage des parties communes, avec plus de 9 locataires sur 10 se disant « satisfaits » voire « très satisfaits ».

➤ La propreté des parties communes, toujours inscrite dans les points de vigilance

Véritable baromètre, l'enquête permet d'identifier les points de vigilance et de mettre en place des plans d'actions pour remédier aux dysfonctionnements observés. La question de la propreté des parties communes est toujours un sujet sensible. 1 locataire sur 4 y porte un jugement négatif liant le plus souvent son avis à des problèmes d'incivilités. Sur les paliers de nos immeubles sont affichés des plannings afin d'organiser leur nettoyage à tour de rôle par les locataires. Initiée en 2015, cette démarche a entraîné à ce jour, la pose de plus de 200 panneaux d'affichage.



Elle couvrira l'ensemble de notre patrimoine d'ici la fin de l'année.

Le chiffre

90%

DE LOCATAIRES
SATISFAITS DES
RELATIONS
AVEC SLH

slh
Sèvre Loire Habitat
L'HABITAT À DIMENSION HUMAINE

agence des Turbaudières

Réhabilitation Villeneuve

Avant d'engager des travaux sur l'ensemble des logements du quartier, nous réalisons un appartement témoin pour que chacun puisse juger du type de travaux proposés. Cet appartement vous sera ouvert à partir de mi-septembre. Nous vous communiquerons d'ici là les informations pratiques sur l'organisation de ces visites.

Inauguration d'un composteur collectif Clairefontaine

Le composteur collectif de Clairefontaine a été inauguré le samedi 28 mai 2016.



Un groupe de volontaires assure les permanences pour le dépôt des déchets chaque samedi matin.

agence Jean Monnet

Pendant les travaux

L'accès de l'agence Jean Monnet se fait par le hall de l'immeuble. La porte du hall est déverrouillée de :

15 h à 18 h du lundi au jeudi
et 15 h à 17 h le vendredi

L'ancienne boîte aux lettres est inaccessible. Aussi, une nouvelle boîte est à votre disposition à gauche de l'entrée.



En cas de difficultés (problèmes de mobilité...), vous pouvez joindre l'agence au 02 41 75 25 80.

Des travaux tour Nation

Différentes interventions sont programmées d'ici la fin de l'année sur la tour Nation pour plus de 700 000 € :

- Remplacement du bardage en terre cuite sur la façade arrière, sur les soubassements et remise en état des trois autres façades,
- Peinture des balcons et des éléments maçonnés,
- Réfection et isolation du plafond du hall d'entrée comprenant l'isolation de la sous-face du plancher du RDC,
- Renforcement de la sécurité par la mise en place d'un système de vidéosurveillance,
- Intervention sur le chauffage (colonnes de chauffage et remplacement des radiateurs des logements),
- Installation d'une production d'eau chaude solaire,
- Remplacement des bouches de ventilation des logements.

dossier

Le traitement des réclamations

81 % de satisfaction. Toutefois, le mode de questionnement a été différent puisque l'ensemble des locataires a été interrogé. Auparavant, seuls ceux ayant déposés une réclamation dans l'année l'étaient.

Un questionnaire spécifique

Pour compléter cette approche et parce que les questions formulées dans le questionnaire « Enquête de satisfaction » n'étaient pas suffisantes pour définir de façon précise les motifs de l'insatisfaction, un travail spécifique s'est engagé sur l'évaluation du traitement des réclamations. Deux groupes de travail se sont constitués : un premier en interne et un autre a été créé au sein du CCL (Conseil de Concertation Locative).

Une enquête concernant uniquement la problématique des réclamations a été lancée. Elle a concerné les locataires ayant déposé une réclamation technique entre le 1^{er} septembre et le 30 novembre 2015, soit près de 800 locataires.

Les résultats

- **Les demandes** concernaient principalement les menuiseries extérieures et intérieures, la plomberie et la robinetterie, le chauffage et l'électricité.
- **Les prises de rendez-vous** : dans 3 cas sur 4, les locataires ont été contactés par l'entreprise pour programmer l'intervention, ceci dans un délai de 10 jours. Le créneau horaire a été respecté dans 9 cas sur 10.
- **La prestation** a été évaluée et est très largement appréciée par les locataires. En effet, 9 locataires sur 10 émettent un avis positif à ce sujet.

Les actions

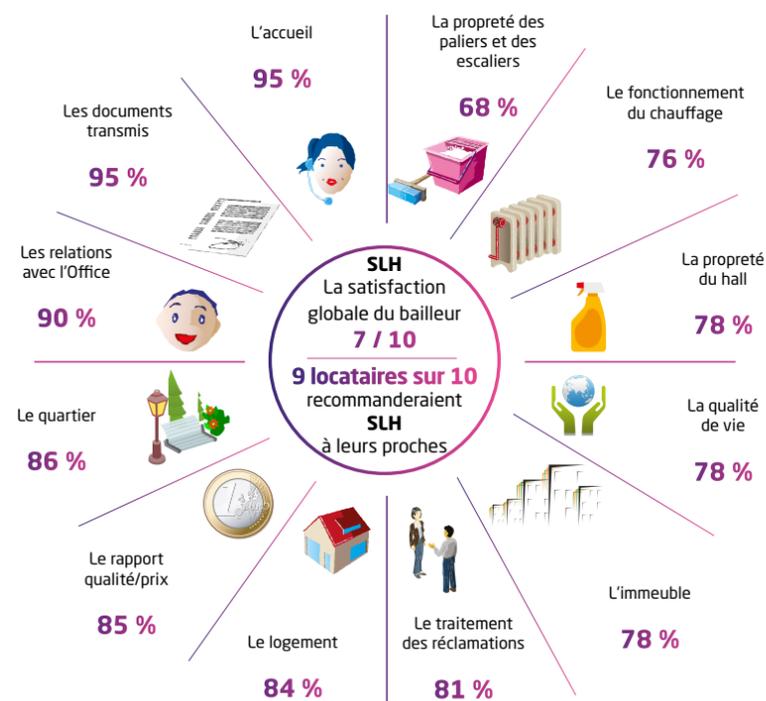
L'analyse des questions ouvertes a permis de travailler sur les causes de l'insatisfaction et de définir un certain nombre d'actions à mettre en place.

Des pistes ont été esquissées :

- Travailler pour améliorer les délais d'interventions,
- Conforter la saisie des affaires par les accueils en évitant de renvoyer les locataires systématiquement vers les permanences,
- Revoir le contenu des courriers d'accusé de réception en donnant plus d'informations,
- Créer une plaquette d'informations sur les infiltrations,
- Envoyer des enquêtes après chaque intervention technique à partir de juin,
- Refaire la plaquette « Qui fait quoi ? » avec un zoom sur la robinetterie,
- Réfléchir sur la prise en compte des réparations locatives pour les personnes âgées dans le cadre d'une politique senior,
- Vérifier les problèmes d'interventions sur les chaudières individuelles ainsi que sur les thermostats,
- Travailler sur les troubles de voisinage et d'incivilités.

L'analyse de l'ensemble de ces résultats va nous permettre de construire un nouveau plan d'actions pour ajuster la Démarche Qualité à vos attentes. Comme vous avez pu le constater, certaines actions sont déjà en place. Au cours de l'été, d'autres pistes d'actions vont être explorées. Nous vous en rendrons compte dans le prochain numéro du Mag'.

LA SATISFACTION



Une enquête exhaustive : 4 500 réponses au questionnaire (80 % de retour)

actualités

La régularisation des charges

Comme chaque année, vous avez reçu votre régularisation de charges. Cette année encore dans certains secteurs d'habitation, le solde en votre faveur est important. Globalement, près de 400 000 € vous ont été reversés. Cette régularisation concerne principalement les charges de chauffage collectif. Le facteur climatique explique en partie ces baisses de consommation, complétées par les différentes interventions que nous avons menées ces dernières années sur les modes de chauffage.

Dans le numéro de juin 2015, nous vous indiquions comment cette régularisation est calculée.

Les résultats pour cette année

Année	Coût du chauffage collectif	DJU (Degré Jour Unifié)
2014	950 000 €	1 738
2015	939 000 €	1 804

Répartition des principales régularisations en faveur des locataires

	Total	Nombre de logements concernés	Moyenne par logement
Chauffage	223 000 €	2 863	80 €
Autres charges dont :			
Entretien des communs	72 000 €	3 810	19 €
Electricité des communs	39 000 €	4 089	9,50 €
Taxes Ordures Ménagères	16 300 €	5 783	2,80 €

Seuls 17 logements ont vu une régularisation en leur défaveur. 222 ménages ont reçu plus de 200 € et 1 600 ménages plus de 100 €.

actualités

Révision du Plan Stratégique Patrimonial (PSP)

Le PSP est le document de référence de notre politique patrimoniale. Comme son nom l'indique, il nous permet d'avoir une vision de l'état technique du patrimoine, de prévoir les actions à mener et d'orienter notre développement.

Régulièrement, nous le révisons en prenant en compte de nouveaux enjeux comme par exemple la Réglementation Thermique. Nous en sommes à sa 3^e révision. Ce nouveau PSP a été établi pour la période de 2016 à 2026.

Plusieurs orientations ont été prises :

- Des travaux pour renforcer **la performance énergétique**. Plus de 1 100 logements sont concernés. Il s'agit du patrimoine le moins performant au regard des consommations énergétiques,
- Des travaux **d'entretien du patrimoine** (équipements sanitaires, remplacement des chaudières, réfection des terrasses et des couvertures...) pour plus de 1 000 logements,
- **L'adaptation des logements** notamment pour les seniors,
- La poursuite de la **vente** d'une partie du patrimoine aux locataires sur le même rythme que ces dernières années,
- La **construction** de nouveaux logements pour renforcer la diversité de l'offre locative de SLH.



A vendre

➤ Vente à Maulévrier :

35 rue Alexandre Marcel, un pavillon de type 4
Prix de vente : 105 000 € hors frais de notaire.



➤ Location-accession à Liré :

2 pavillons en location-accession de type 4
Prix de vente : 155 000 € à 168 000 € net vendeur.



Surfaces habitables de **85,34 à 93,86 m²**. Les pavillons sont dotés de garage, terrasse, jardin et cellier. Le chauffage est assuré par une chaudière à condensation, performances énergétiques RT 2012. La superficie des parcelles est de **240 à 265 m²**.

Cette location avec option d'achat se déroule en deux temps. Au cours de la période locative (entre 12 et 24 mois), l'occupant verse une redevance qui se décompose en deux parties :

- > une partie locative de **590 € à 650 €/mois**,
- > une partie acquisitive de **200 €/mois**.

Prendre un logement en colocation

➤ Une responsabilité qui vous engage dans la durée



Depuis 2014, SLH a inséré une clause de solidarité dans ses baux. En cas d'union libre ou de colocation, cette clause rend le signataire qui quitte son logement, solidaire de celui qui y reste seul et ce, pendant la durée restante du bail en cours, plus un an, soit au maximum 2 ans. A ce titre, cela signifie qu'en cas d'insolvabilité du locataire resté en place, le locataire sortant peut être appelé à régler le loyer impayé à sa place.

Nous avons ainsi sécurisé les décisions prises par notre Commission d'Attribution, notamment sur la capacité financière des ménages. En effet, ces décisions sont prises en tenant compte des ressources de l'ensemble des signataires. Toute modification ultérieure remet en cause les fondements de ces arbitrages.

Cette clause a permis de contrecarrer les tentatives de fraude dans lesquelles la situation réelle est volontairement transformée afin de faciliter l'attribution d'un logement. Mais au-delà, le départ d'un signataire peut entraîner des difficultés pour la personne restante à honorer son loyer. Il est fortement conseillé dans ce cas de prendre rapidement contact avec votre chargé de clientèle pour envisager les suites à donner.

vie des quartiers

agence des Mauges Choletaises

Des logements de qualité pour les seniors

- ST REMY EN MAUGES
Le Clos St Michel - 8T3
Livraison le 28 juin 2016



- LA ROMAGNE
Les Terrasses du Ruisseau - 6T3
Livraison le 30 juin 2016



agence du Parvis de Moine

FAVREAU : Rénovation de 170 logements

Les sites concernés sont rue Lyautey, rue Christophe Colomb, rue Charcot.

Les travaux vont concerner le confort des logements ainsi que la sécurité et l'isolation thermique.

En juin prochain, les travaux de rénovation débuteront dans les logements vacants ainsi que sur la toiture terrasse du bâtiment rue Lyautey.

Pour toutes questions concernant cette rénovation, vous pouvez contacter votre responsable d'agence :

- Julie BOUTARD au 02 41 75 25 85.

vie pratique

Kit d'économie d'énergie

Pour vous aider à faire des économies d'énergie, à partir de septembre, SLH mettra à votre disposition deux packs d'économie d'énergie.

➤ Réduc' Light

Des ampoules LED sont aujourd'hui celles qui consomment le moins d'énergie.



Le pack qui vous sera remis comprendra :

Type de logements	Nombre d'ampoules
T1 et T2	2
T3 et T4	3
T5 et plus	4

➤ Modalités de distribution

Vous recevrez un courrier vous informant de la disponibilité des kits dans votre agence.

La distribution commencera dans le courant du mois de septembre.

➤ Réduc'eau



Matériel aux normes françaises robinetterie NF

Les lingettes ennemies des canalisations

Jeter des lingettes dans les toilettes entraîne bien souvent un problème de canalisation bouchée et un dysfonctionnement du réseau d'assainissement.

Elles sont partout : démaquillantes, nettoyantes, dépoussiérantes, déodorantes, intimes ou rafraîchissantes. Il en existe pour tous les usages. Près de la moitié des ménages en utilisent plusieurs par semaine. Bien souvent, elles terminent dans les toilettes et sont responsables de beaucoup d'engorgements dans les canalisations. Elles ne se dissolvent pas une fois mélangées aux eaux usées même si, pour certaines, les fibres sont dites biodégradables.

Ces lingettes doivent être jetées dans la poubelle comme les autres déchets. Elles seront alors prises en charge par la filière de collecte et de traitement des déchets.

Pour information, le coût du débouchage d'une colonne d'évacuation d'un bâtiment collectif est d'environ 400 €.



zoom sur...



SLH développe l'usage de produits écologiques

dans le cadre du projet EVA, pour le nettoyage et l'entretien des immeubles. La société MANIC (Matériel et Accessoires de Nettoyage pour l'Industrie et le Commerce), basée à Saint Léger sous Cholet est le fournisseur de ces produits.

Cette entreprise locale, créée en 1991 à Mortagne sur Sèvre a été reprise le 1^{er} avril 2015 par la société Nova spécialisée dans la propreté et avec laquelle elle partage ses locaux sur la zone de l'Hermitage.

MANIC distribue des produits d'entretien certifiés « Ecolabel » qui, pour bénéficier de ce label, doivent répondre à 4 objectifs :

- **Objectif matières premières :** nombre réduit de matières premières, emploi d'agents biodégradables, limitation des matières non biodégradables.
- **Objectif production :** traçabilité des matières premières, respect des normes ISO 9001 (organisation) et 14001 (environnement).
- **Objectif performances :** évaluation par un laboratoire agréé par rapport à une référence soit du marché, soit imposée.
- **Objectif packaging :** limitation de l'emballage, favoriser les produits concentrés.

Enfin, la fabrication des produits utilisés par SLH est également locale puisqu'elle est réalisée à Vertou près de Nantes.



le coin de l'internaute

Recevoir son avis d'échéance par mail

Pour réduire l'impact environnemental, SLH vous propose l'envoi de votre avis d'échéance par mail. Pour cela, il suffit de vous inscrire sur l'espace locataire.

Attention : cette démarche est réservée aux locataires ayant opté pour le prélèvement automatique.

Actuellement, 70 % de nos locataires ont opté pour ce mode de paiement et une centaine ont déjà choisi l'envoi électronique.

+ Si cette initiative vous intéresse, rendez-vous sur : slh-habitat.fr Rubrique espace locataire.

question du locataire



Dans mon immeuble, un des locataires perturbe l'ensemble du voisinage

par ses querelles familiales, son comportement agressif... Que dois-je faire ?

En la matière, la seule action de SLH n'est pas suffisante. Il nous faut la participation de tous. Dans le cas où la médiation initiée par l'Office a échoué, les locataires gênés par les troubles doivent se mobiliser et recueillir tous les témoignages (écrits de préférence).

Une sommation est alors délivrée à la personne causant les dysfonctionnements par voie d'huissier, lui demandant de mettre fin aux troubles sous un mois. Parallèlement, une information de SLH est transmise à l'ensemble des plaignants. Si le trouble perdure au-delà d'un mois, de nouvelles

attestations doivent être produites afin d'assigner en justice le fauteur de troubles en vue d'obtenir la résiliation de son bail. Ce dispositif peut à terme conduire à son expulsion.

C'est une action collective et chacun doit se sentir concerné

Les témoignages écrits relatant les faits sont indispensables. En effet, c'est sur cette base que le juge va se positionner. La démarche peut vous paraître longue mais elle demande des arguments et du temps.

en bref

Consignes avant l'été : Rappels

- Fermez l'eau avant votre départ en vacances,
- Les barbecues et planchas ne sont pas autorisés sur les balcons, sauf s'ils sont électriques,
- Votre logement bénéficie d'un jardin, son entretien est à votre charge,
- Nettoyage des balcons : il est interdit de les laver à grande eau ou à renfort d'eau de javel,
- Attention au bruit : en été, avec les fenêtres ouvertes, le bruit des voisins peut vite devenir intolérable.

Assurances Multirisques Habitation

Pensez à nous communiquer chaque année, une copie du renouvellement de votre contrat d'assurance, aussi bien pour votre habitation que pour votre garage. Vous pouvez nous la transmettre par mail. De nombreux assureurs vous l'envoient déjà par ce biais.



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

.....

E-mail
Renvoyez-nous ce coupon à l'adresse : Sèvre Loire Habitat - Service Communication
34, rue de St Christophe - CS 32144 - 49321 CHOLET CEDEX ou par courriel communication@slh-habitat.fr



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.

N°43 - Juin 2016

Le mag' : le journal de l'OPH du Choletais

Directeur de la publication : Isabelle LEROY
Responsable du comité de rédaction : Anne-Marie MARCHAND
Conception : RC2C 05 46 45 84 00
Réalisation et Impression : ICI - Cholet 02 41 46 12 55
Dépôt légal : N° 501 - Juin 2015
Crédit photos : Sèvre Loire Habitat - 34, rue de St Christophe
CS 32144 - 49321 CHOLET CEDEX - Tél. 02 41 75 25 25

