

Le mag'

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

N°44 OCTOBRE 2016

édito

LE 77^{ÈME} CONGRÈS HLM S'EST TENU À NANTES EN SEPTEMBRE DERNIER

Comme chaque année, ce rendez-vous est l'occasion de travailler sur des questions en lien direct avec le quotidien des Offices et des locataires. Cette année, les échanges se sont organisés autour des 2 thèmes :

- **Hlm, l'innovation pour tous** et ce dans tous les domaines : énergétique et environnementale, dans l'offre et la qualité de services mais aussi dans les procédés constructifs et dans le numérique...
- **Acteurs d'une société qui change.** Les Hlm font évoluer leurs offres pour répondre aux demandes multiples des locataires : du demandeur de logement à l'accédant à la propriété, des besoins individuels à ceux des familles, de l'adaptation des logements au vieillissement de la population...

Pour notre Office, ces orientations vont nous permettre de renforcer la mission de service public qui est la nôtre.

Dans ce nouveau numéro, vous découvrirez de façon concrète ces engagements :

- En matière de qualité de services, nous vous communiquons le plan d'actions élaboré à l'issue de l'enquête de satisfaction,
- Nous amplifions notre politique en matière d'adaptation du patrimoine aux enjeux énergétiques de demain. Des réhabilitations s'engagent dans plus de 500 logements,
- En matière environnementale, nous travaillons aux côtés des collectivités locales sur différents projets de construction.

Je vous invite à découvrir les dernières livraisons de logements que nous avons réalisés.



Isabelle LEROY
Présidente de l'OPH
Sèvre Loire Habitat

dossier

Un plan d'amélioration de la qualité de nos services, suite à la dernière enquête de satisfaction

L'analyse des réponses nous permet aujourd'hui de déterminer des axes de progrès et de vous proposer des plans d'actions pour répondre à vos attentes

Dans le dernier Mag', nous vous avons présenté les résultats globaux de la dernière enquête de satisfaction. Depuis, nous avons travaillé sur les thèmes pour lesquels le taux de satisfaction était inférieur à 80 %. Nous nous sommes également appuyés sur les remarques que vous nous avez communiquées dans la question ouverte.

Ce travail nous a permis de faire le lien entre la qualité de service que nous souhaitons atteindre à travers notre démarche qualité et ce que vous en percevez.

Plusieurs axes de travail ont ainsi été définis, avec une priorité sur les points qui vous apparaissent comme les plus importants. Aussi, nous vous présentons dans un premier temps le plan d'actions sur les thèmes du chauffage et des parties communes.

Un plan d'actions chauffage pour améliorer le confort dans les logements

Si globalement, 3 locataires sur 4 se déclarent satisfaits du chauffage de leur logement, nous constatons des disparités suivant les immeubles. Les taux de satisfaction étaient particulièrement faibles sur les tours La Colline et Nation.

Sur La Colline, **des mesures correctrices** ont été réalisées au cours de l'hiver 2015-2016. Elles vont être complétées cet automne par le remplacement de 214 vannes TA suivi d'un rééquilibrage du réseau. Sur la tour Nation, le remplacement des radiateurs dans tous les logements et l'amélioration de l'isolation extérieure permettront d'améliorer à court terme le confort thermique des logements.

De plus, **deux campagnes de relevés de température seront réalisées** par nos agences sur la prochaine période hivernale. Ces campagnes visent uniquement les logements desservis par un mode de chauffage collectif. Nos techniciens seront amenés à se présenter auprès de certains locataires pour mesurer la température dans différentes pièces de leur logement. Ces mesures seront ensuite étudiées avec notre service patrimoine qui procédera aux ajustements éventuels.

En cas de réclamation, **votre agence reste votre principal interlocuteur**, notamment si vous constatez que la température réglementaire (19 °C) n'est pas respectée.

Les logements équipés de chauffage individuel ne sont pas oubliés. Un programme de réhabilitation thermique commence sur Favreau, un autre concernera bientôt 71 logements répartis sur Vezins, Saint Christophe du Bois, Nuaillé, Mazières en Mauges et la Tessoualle.



Le chiffre

75%

3 LOCATAIRES
SUR 4 SE DÉCLARENT
SATISFAITS DU CHAUFFAGE
DE LEUR LOGEMENT

slh
Sèvre Loire Habitat
L'HABITAT À DIMENSION HUMAINE

vie des quartiers

agence Jean Monnet

Des travaux pour améliorer l'accueil des locataires

Depuis quelques années et pour répondre à nos engagements en matière de qualité de services, des travaux ont été programmés pour améliorer l'accueil et le fonctionnement de nos différentes agences.

L'agence Jean Monnet est la plus ancienne. Elle a été implantée dans le quartier il y a 30 ans. Chaque mois, plus de 400 personnes s'y déplacent. Il était donc indispensable d'engager là aussi des travaux.

L'extension de 50 m² en pignon du bâtiment propose un accueil plus spacieux et mieux agencé. La sécurité et l'accessibilité y ont été renforcées. Ainsi, un bureau de signature a été créé au rez-de-chaussée. Au terme de cette restructuration (6 mois de travaux), l'agence dispose de vastes locaux bien équipés :

- Un espace accueil,
- 5 bureaux,
- Une salle de réunion.

Le coût des travaux s'élève à 210 000 € HT.



L'inauguration s'est déroulée le 23 septembre dernier et lors de la fête de quartier (24 septembre), nous avons proposé un après-midi portes ouvertes à tous les locataires.

agence des Turbaudières

Villeneuve : la réhabilitation se concrétise, visite de l'appartement témoin

Le Plan Stratégique Patrimonial puis la dernière enquête de satisfaction, nous ont permis de dessiner les grandes lignes d'un programme de rénovation pour le quartier Villeneuve. Des études techniques et thermiques ont été réalisées. Elles nous ont permis d'arrêter un programme de travaux.

Pour que chacun puisse juger de la réalité des travaux programmés, un appartement témoin a été réalisé et des visites seront proposées dès la mi-octobre. Au cours de ces visites, les locataires seront invités à nous faire part de leurs remarques. Ces dernières nous permettront d'ajuster les travaux déjà prévus.

La Colline : un partenariat avec le Centre Social Horizon

En juillet dernier, des jeunes et des adultes se sont retrouvés pendant 3 jours pour réaliser des fresques éphémères sur les bâtiments de La Colline. Elles ont été réalisées à partir de pochoirs et d'eau. La technique est simple : le pochoir une fois posé, il suffit de nettoyer. La surface propre ainsi créée, révèle l'œuvre proposée.



dossier

➤ La propreté des parties communes : nous sommes tous concernés

Un autre axe de votre insatisfaction concernait la propreté des parties communes et des abords de votre immeuble.

Si le travail des agents est rarement mis en cause, **le comportement irrespectueux de certains locataires est souvent pointé du doigt** : prospectus abandonnés près des boîtes aux lettres, jets d'ordures par les fenêtres, tabac, crachats, déjections canines... Nos équipes sont à la recherche de solutions :



- **La pose de plannings d'entretien des paliers arrive à son terme.** Une nouvelle campagne de distribution d'autocollants « stop pub » a été initiée en octobre
- **Une vigilance accrue est portée sur les dépôts sauvages** d'encombrants, notamment par la facturation de leur enlèvement aux locataires indécents.

Par ailleurs, afin d'améliorer la qualité de nos équipements, des travaux de réfection sont en cours ou débiteront d'ici fin 2016 : peinture et éclairage du parking des Turbaudières, casquettes de hall sur Jean Monnet, corniches béton sur la Passerelle...



Parallèlement, la mise en place de composteurs collectifs continue. Après Clairefontaine, de nouvelles études vont être lancées courant 2017 sur les Richardières et le Village Mauriac.

➤ Incivilités, espaces extérieurs, robinetterie, ascenseurs : des actions sont déjà engagées

Nous avons mis en place différentes initiatives pour faire évoluer nos méthodes de travail et l'organisation de nos équipes. Nous vous présenterons dans le prochain Mag' les plans d'actions retenus et validés par le Conseil de Concertation Locative réuni le 11 octobre dernier, réunion au cours de laquelle nous nous sommes accordés pour dire que **les enquêtes ne sont pas une fin en soi. Elles permettent de prendre du recul** par rapport à notre quotidien et de clarifier certaines idées reçues, tant du côté des locataires que du personnel de SLH. Votre forte participation à ces enquêtes est un élément déterminant quant à la justesse des réponses qui peuvent être apportées à vos attentes.



actualités

Qualité de services (enquête SMS)

➤ Votre avis nous intéresse

Depuis cet été, SLH mène des enquêtes auprès des locataires ayant déposé une réclamation ou demande technique pour laquelle une intervention dans le logement a été nécessaire. Deux questionnaires ont été envoyés via des SMS à un échantillon de locataires. Le premier en juin pour les demandes concernant les menuiseries et le deuxième en septembre sur l'électricité.

➤ Les résultats	OUI	NON
SLH a été réactif	90 %	10 %
Vous avez été informés de la commande des travaux	95 %	5 %
Les travaux ont été réalisés dans les délais annoncés	90 %	10 %
Plusieurs interventions de l'entreprise ont été nécessaires	79 %	21 %
Vous êtes satisfaits de l'intervention	90 %	10 %



A partir de ce constat, nos services ont étudié les causes des dysfonctionnements. Ainsi, en ce qui concerne les interventions multiples, nous nous sommes aperçu que notamment sur les menuiseries, plusieurs déplacements sont souvent nécessaires : pour les prises de mesure, la commande de matériel nécessaire ou encore les investigations indispensables pour trouver l'origine des problèmes. De plus, les infiltrations sur les menuiseries demandent en général de nombreuses interventions, car les causes peuvent être multiples.

Ces enquêtes seront réalisées régulièrement. Les prochaines porteront sur la plomberie/robinetterie (début novembre) et le chauffage (décembre). **Pour améliorer la qualité de nos services, merci de répondre à nos SMS.**

Les prochaines livraisons

- **LIRE - ZAC Le Buisson Paquet**
25 octobre : 3 locatifs T3
1^{er} décembre : 4 locatifs T3 destinés aux personnes âgées
- **BEAUPREAU - La Dube 1 Ilot D**
18 octobre : 4 locatifs (1 T4 + 3 T3)
- **SAINT LEGER SOUS CHOLET- Le Martineau III**
25 octobre et 29 novembre : 10 locatifs (4 T4 + 6 T3)
- **LA TESSOUALLE - Le Hameau du Lavoir**
8 novembre : 7 locatifs T3



BEAUPREAU - La Dube 1 Ilot D



SAINT LEGER SOUS CHOLET
Le Martineau III



LA TESSOUALLE
Le Hameau du Lavoir

actualités

A vendre

Maulévrier	Pavillon	Type II	70 000 €	58 m ²
Cholet - J. Monnet	Appartement	Type III rez-de-chaussée	49 000 €	64 m ²



Appartement - Jean Monnet à Cholet

Location-Accession à Liré

Devenez propriétaire grâce à la location/accession

Le Prêt Social de Location-Accession permet aux ménages qui ne disposent pas d'apport financier personnel, d'acquérir un pavillon neuf avec jardin et garage en toute sécurité, généralement dans un lotissement.

Ce dispositif avec option d'achat se déroule en deux temps. Au cours de la période locative (entre 12 et 24 mois), l'occupant verse en sus du loyer une redevance. Pour des informations complémentaires, vous pouvez contacter notre service clientèle : 02 41 75 25 39 ou vente@slh-habitat.fr

Pavillon	Type	Surface habitable	Prix de vente	Loyer locatif	Part acquisitive
1	4	85 m ²	155 000 €	590 €	200 €
1	4	94 m ²	168 000 €	650 €	200 €
1	4	94 m ²	168 000 €	650 €	200 €



LIRÉ
Le Buisson Paquet

en bref

Terrain à vendre

2 nouveaux lotissements disponibles à la vente (lots libres de construction) à ST CHRISTOPHE DU BOIS Le Ruisseau 2 et JALLAIS - Le Hameau de la Fontaine.

Renseignements disponibles sur le site Internet de SLH.

vie pratique

Comment réduire la quantité de nos déchets

La quantité de nos déchets a doublé en 40 ans.

Aujourd'hui, chacun d'entre nous produit 590 kg de déchets par an qui se retrouvent dans nos poubelles et les conteneurs de tri (365 kg) ainsi qu'en déchèterie (225 kg). Outre l'impact environnemental, le coût financier pour les collectivités est de plus en plus important. Alors comment réduire la quantité de ses déchets ?

Limitez les emballages

- Les sacs jetables n'ont plus le vent en poupe. Préférez désormais cabas et paniers pour les courses.
- Choisissez les produits sans suremballages et évitez les emballages individuels.



Évitez le gaspillage alimentaire

Savez-vous que l'on trouve dans nos poubelles plus de 29 kg d'aliments par an et par habitant (restes, fruits et légumes abîmés et non consommés...) dont 7 kg de produits alimentaires non consommés, encore emballés ? Alors faites régulièrement un état des lieux du frigidaire et scrutez attentivement les dates de péremption.

Bien choisir les produits pour moins jeter

- Préférez des produits durables et réparables. Entre 16 et 20 kg d'équipements électriques et électroniques, c'est ce que jette en moyenne chaque habitant en une année. Pourtant certains pourraient être réparés. En cas de besoin, il est possible de faire appel à des professionnels de la réparation : artisans-réparateurs en mobilier ou électroménager, cordonniers, couturières, tapissiers.



- Vous pouvez également vous adresser à un Repair Café où des bénévoles vous accompagnent dans la réparation de ces objets. Il en existe un au Centre Social Horizon. Vous pouvez aussi acheter d'occasion (Emmaüs, vide-greniers, brocantes, enseignes spécialisées) : 76 % des Français affirment avoir déjà acheté des produits d'occasion. Pour un usage occasionnel, on peut aussi louer ou emprunter.

Respectez le tri sélectif et pensez au recyclage

- Des conteneurs sont mis à votre disposition par les collectivités locales pour que vous puissiez faire le tri entre déchets organiques et déchets recyclables.
- Utilisez les points d'apport volontaire pour recycler vos piles, le verre, le textile... Vous pouvez également vous équiper de composteurs individuels. Les locataires d'appartements ne sont pas oubliés avec peu à peu la mise en place de composteurs collectifs.



Utilisez les services de la déchetterie

Nous vous avons de nombreuses reprises alertés sur les risques d'incendie liés à la présence d'encombrants dans les parties communes et espaces extérieurs. Les déchetteries sont ouvertes sur de larges plages horaires. Avec les cartes d'accès, les services sont gratuits. Vous pouvez vous organiser entre voisins pour aller le coffre de votre voiture plein à la déchetterie. En cas de dépôts sauvages, nous facturons aux locataires les enlèvements d'encombrants.

vie des quartiers

agence des Mauges Choletaises

Rénovation de 71 pavillons dans la CAC

71 logements situés sur les communes de Vezins, Saint Christophe du Bois, Mazières en Mauges, Nuaillé, la Tessoualle vont connaître à leur tour, une réhabilitation. Les travaux (plus de 22 000 € par logement) se réaliseront en site occupé. Ils s'engagent dès décembre 2016, pour une durée de 24 mois. Au préalable, les locataires concernés seront invités à des réunions d'information.



Mazières en Mauges



Nuaillé

Plusieurs types de travaux sont programmés :

- **Amélioration de l'isolation thermique :** isolation par l'extérieur, remplacement du groupe VMC et des bouches d'aérations, remplacement de tous les convecteurs, abaissement de tous les plafonds supérieurs à 2,50 m...
- **Plomberie, sanitaires :** remplacement de toutes les robinetteries, remplacement évier, meuble évier, cuvette WC, baignoire et réalisation de douche dans les T2 et T3.
- **Embellissement :** reprise de faïence dans les cuisines, salles de bains (baignoire, lavabo, bac à douche), peinture des plafonds et murs de la salle de bains, mise en place de sol en PVC dans la salle de bains.

Un programme particulier pour 7 logements à Vezins

Lors de la mise à jour du Plan Stratégique Patrimonial, de nouveaux enjeux ont été pris en compte. Ainsi, des programmes d'adaptation du patrimoine sont menés visant à améliorer la qualité de vie des seniors, la rénovation de 7 logements impasse du Couvent et Marie Batillat à Vezins en fait partie. Des travaux seront réalisés en site occupé et démarreront au premier trimestre 2017 pour une fin des travaux au 31 décembre 2018.

L'estimation prévisionnelle des travaux s'élève à 30 000 € par logement.

agence du Parvis de Moine

De nouveaux composteurs collectifs à l'étude

Des composteurs collectifs vont être prochainement mis en service pour les locataires de l'immeuble Aramis. Une étude sera lancée début 2017 pour les locataires d'Athos et Porthos afin de mesurer leur adhésion au projet. Dans ce cas, l'ensemble des Richardières pourrait bénéficier de cette démarche innovante.

Parallèlement, une autre enquête sera lancée auprès des locataires de la résidence Mauriac afin d'évaluer leur intérêt pour une mise en place sur site.

zoom sur...



Ouverture d'un portail Internet pour suivre vos consommations d'eau chaude

PROXISERVE a récemment équipé certains logements de compteurs d'eau chaude permettant des relevés à distance et un suivi des consommations d'eau chaude (essentiellement dans les logements bénéficiant d'eau chaude collective).

À travers un portail web site : www.myconso.net, les locataires concernés pourront saisir leur identifiant et le mot de passe que nous leur transmettrons prochainement.

Ce service permettra de :

- Consulter vos consommations individuelles, via les rapports « tableau de bord » « suivi de mes consommations » et ainsi visualiser votre consommation au jour le jour, sur un mois ou mois par mois sur l'année,
- Vous fixer des objectifs de consommation et de les suivre,
- Être alerté par mail et sms en cas de fuites,
- Paramétrer votre compte personnel pour accéder ainsi à vos données personnelles et modifier vos coordonnées, saisir vos objectifs de consommations, activer ou désactiver vos services.



en bref

Service gratuit d'opposition au démarchage à domicile

Après inscription, un mail de confirmation vous sera transmis sous 48 h. Le service sera activé dans un délai de 30 jours après la confirmation de l'inscription. Vous serez alors protégés des prospections téléphoniques.

www.bloctel.gouv.fr

le coin de l'internaute

Recevoir son avis d'échéance par mail

Le mois dernier, vous avez été plus de 150 à demander votre avis d'échéance par mail. Si vous payez votre loyer par prélèvement, vous pouvez à tout moment opter pour ce mode de communication.



+ Rendez-vous sur : slh-habitat.fr
Rubrique espace locataire.

vie pratique

Les frelons asiatiques



- LOCALISATION :** Ouest de la France et surtout région Aquitaine
- COMMENT LES PRÉVENIR :** installation de pièges écologiques entre fin d'hiver et début printemps
- LE TRAITEMENT :** destruction chimique des nids (avant septembre) ; pulvérisation ou poudrage d'insecticide
- NUISANCES :** piqûres violentes (dangereuses en cas de piqûres multiples). Insectes prédateurs des abeilles
- PÉRIODE :** du printemps à l'automne (apogée en juillet)
- LIEUX DE CONTAMINATION :** zones en hauteur (ex. arbres)
- ALIMENTATION :** les protéines qui se trouvent dans la chair des insectes et notamment des abeilles

En cas de présence de frelons asiatiques, prévenez votre agence.

Ne jamais jeter les litières pour chats dans les WC

Il existe plusieurs types de litières : litière bois, litière agglomérante ou encore litière en silice. **Aucune ne doit être jetée dans les WC ou dans un évier.**

Quelle que soit sa texture ou composition, la litière si elle ne bouche pas tout de suite les canalisations, va aider à retenir le papier toilette et là, l'intervention du plombier devient indispensable.



question du locataire

Des travaux sont prévus dans mon logement. SLH a fait procéder à un diagnostic amiante. Qu'est-ce que je risque ?

Ne pas...



... poncer



... percer



... gratter



... arracher

L'amiante a longtemps été utilisé pour ses propriétés en matière d'isolation thermique et acoustique ainsi que dans la protection contre l'incendie. Il a parfois été mélangé à d'autres matériaux comme le ciment, la peinture ou la colle. C'est pour cela qu'on en retrouve dans de nombreuses constructions, logements privés ou sociaux, bureaux, écoles et universités jusqu'en 1997, date à laquelle son utilisation, a été interdite. Plus de 15 millions de logements, dont 3 millions de Hlm sont potentiellement concernés. Avec l'évolution des connaissances scientifiques et la mise en évidence de ses enjeux de santé publique, il a été interdit dans toutes les nouvelles constructions.

Les matériaux contenant de l'amiante ne sont pas dangereux si on ne les dégrade pas. Il n'y a donc pas de risques par simple contact ou dans le cadre normal de l'usage de son logement. Toutefois, ils peuvent présenter un danger pour la santé

dans le cadre de travaux de découpage, arrachage, ponçage, perçage, etc...

Avant d'engager des travaux, nous faisons donc procéder à des diagnostics amiante dans les logements concernés. Ce repérage permettra aux entreprises, lors de leurs interventions, de prendre les précautions nécessaires pour éviter toute propagation de fibres d'amiante. Vous en serez également informés.

Les précautions à prendre lors de la réalisation de travaux par le locataire dans le logement

Nous vous recommandons de nous contacter au préalable. Selon la nature de vos travaux, le personnel de SLH qui a été formé aux risques d'amiante sera en mesure de vous apporter les conseils nécessaires pour votre protection.

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°44 - Octobre 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° 513 - Octobre 2016

Crédit photos : Sèvre Loire Habitat - 34, rue de St Christophe

CS 32144 - 49321 CHOLET CEDEX - Tél. 02 41 75 25 25

