



> ÉDITO

Le 30 juin 2011, entrant en vigueur la Convention d'Utilité Sociale signée entre Sèvre Loire Habitat et les services de l'Etat.

Ce document stratégique constitue un véritable projet d'entreprise qui engage notre Office pour les années qui viennent sur ses principales missions :

- > Le développement patrimonial,
- > La gestion sociale,
- > La politique d'accueil,
- > La qualité du service rendu,
- > Le plan de vente du patrimoine.

Après une année de mise en œuvre, nous constatons que les engagements ont été tenus.

Avec 108 logements livrés en 2011 et 20 logements commercialisés, nous dépassons les objectifs que nous nous étions fixés en matière de développement.

Dans une logique environnementale mais également de performances énergétiques, les travaux réalisés sur le quartier Bretagne sont aujourd'hui achevés avec la mise en œuvre d'une chaudière bois.

Ils se poursuivent sur le secteur des Turbaudières par la réhabilitation thermique de 145 logements, à Favreau avec le raccordement au réseau de chaleur bois et à Jean Monnet par les travaux de bardage.

Les engagements inscrits en matière de gestion sociale se sont traduits en 2011 par une Charte d'Attribution qui réaffirme notre volonté d'égalité, de transparence et d'équité dans le traitement des attributions.

Ces engagements traduisent notre mission d'intérêt général pour répondre à la diversité des besoins et offrir un logement de qualité aux familles à revenus modestes.



Gilles BOURDOULEIX
Président

Jean-Claude BESNARD
Vice-Président Délégué

OPH Sèvre Loire Habitat

> DOSSIER

L'enquête de satisfaction 2011-2012 : les principaux résultats



Vous avez été 4 500 (82 %) à nous faire connaître votre avis sur cette nouvelle évaluation de la qualité de nos services.

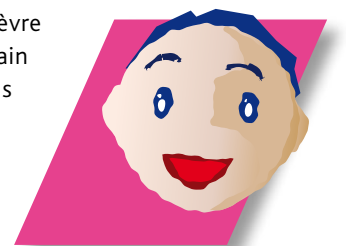
Réalisée tous les trois ans, cette enquête a pour but de disposer d'indicateurs objectifs d'évaluation des services qui vous sont proposés, de suivre ces indicateurs dans le temps et d'apporter des améliorations pour mieux répondre aux attentes du plus grand nombre.

Merci à tous

> Le décryptage des résultats avec le cabinet IMANAGING DOCUMENTS qui a mené cette enquête

Vous êtes 94 % à être satisfaits (dont 18 % très satisfaits) de la qualité de vos relations avec nos services.

Cette reconnaissance témoigne de l'efficacité de notre démarche qualité. En effet, pour Sèvre Loire Habitat la proximité et la volonté d'apporter un service au plus proche du terrain est le facteur déterminant de nos bonnes relations. C'est le point le plus important dans l'appréciation que vous faites de nos services. Pour tous les salariés de l'Office c'est un encouragement.

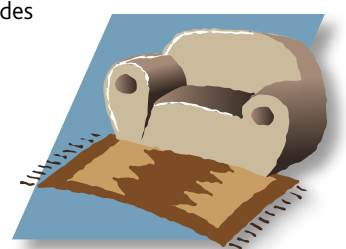


88 % sont globalement satisfaits de leur logement, et 87 % de leur quartier, et c'est logiquement pour vous le second point important.

	L'état du logement	Le confort du logement	Le rapport qualité/prix	Le fonctionnement du chauffage
Taux de satisfaction	83,6 %	88 %	84 %	77 %

Ce taux de satisfaction est inégal selon les secteurs d'habitation. Les locataires des logements sur lesquels des travaux ont été réalisés ces dernières années sont largement satisfaits. Pour les autres secteurs, les résultats de l'enquête nous amènent à modifier pour les années à venir la priorité de nos interventions. Nous nous attacherons à y apporter des améliorations.

En ce qui concerne le fonctionnement du chauffage, d'importants travaux ont été réalisés ces dernières années (chaufferie bois, raccordement au réseau de chaleur...). Lors de leur mise en route, certains dysfonctionnements ont été relevés notamment au moment où vous avez répondu à l'enquête. Beaucoup d'améliorations techniques ont déjà été apportées. Nous restons toutefois vigilants et apporterons les informations nécessaires aux locataires qui nous ont fait part de leur mécontentement.



> DOSSIER suite >

VIE DES QUARTIERS

Agence des Mauges Choletaises

« Livraison de 4 logements
La Clairière II - Saint Germain sur Moine »



Le 5 avril dernier, Sèvre Loire Habitat a remis les clés de 4 nouveaux locatifs – Lotissement La Clairière II – Saint Germain sur Moine.

Ces 4 logements viennent compléter l'offre locative de la commune et portent ainsi le patrimoine de l'Office à un total de 35.

Situés rue de Bretagne, les 2 T3 de plain-pied et les 2 T4 à étage récemment loués, offrent de grandes qualités d'usage et de confort aux familles accueillies (isolation thermique renforcée, eau chaude sanitaire solaire, chaudière gaz à condensation, douche et baignoire dans les T4, etc...).

Chacun des logements dispose aussi d'un garage attenant, d'une terrasse et d'un jardin.

Après la réalisation de la résidence la Fontaine en centre ville (13 logements près de la maison de retraite), Sèvre Loire habitat contribue à diversifier l'offre résidentielle du nouveau quartier La Clairière.

Agence de Bretagne

Eco-construction et performances énergétiques pour les 25 nouvelles maisons du BOSTANGIS

Les 25 pavillons, avec leur ossature bois ont été rapidement réalisés grâce à un système constructif industrialisé. Chaque module a été fabriqué dans une usine à Mauléon puis, acheminé par camion sur le site. Ce procédé permet également de garantir une meilleure performance énergétique.

Depuis quelques mois, de nouveaux locataires sont arrivés dans le quartier du BOSTANGIS et ont pu découvrir leur nouvel environnement.

Les réactions sont nombreuses et toutes positives :

- Ça ressemble à un petit hameau, et ça favorise les bonnes relations de voisinage,
- La disposition des pièces et l'ensoleillement sont un réel plus,
- L'accès au jardin depuis la maison est facile,
- Les panneaux bois naturels sont très agréables et dans le style de la maison,
- Les garages sont à proximité.



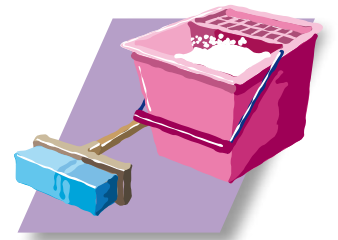
Le Bostangis

DOSSIER

Dans les immeubles, la propreté des parties communes est toujours un sujet de controverse

Bien que régulièrement des actions soient engagées, c'est un thème récurrent d'insatisfaction. L'incivilité de certains est pointée du doigt.

	La propreté du hall d'entrée	La propreté des escaliers	La propreté des paliers
Taux de satisfaction	79 %	67 %	76 %



Nous nous efforçons de vous rendre le meilleur service. L'indice de satisfaction doit progresser et ce sera un axe fort de notre action au cours des prochains mois.

Toutefois, la propreté des parties communes c'est l'affaire de tous. N'hésitez pas à signaler à votre agence toute dégradation ou dysfonctionnement afin sur nous puissions intervenir rapidement.

Rappel des modalités de traitements

Il y a 2 ans, nous vous présentions la méthode retenue pour gérer l'ensemble des demandes que vous nous adressez, qu'elles soient d'ordre technique ou locatif, qu'il s'agisse d'une demande de logement, de troubles de voisinage, de dégradations ou d'un sinistre. Cet outil nous permet de suivre l'engagement que nous avons pris dans notre démarche qualité : vous répondre sous 10 jours quelle que soit la façon dont vous nous avez contactés. En 2011, 4 500 demandes ont été enregistrées, 97 % ont respecté cet engagement.

Néanmoins, les résultats décevants nous amèneront à revoir nos modalités de traitement afin de mieux répondre à vos attentes.

Vos attentes sont fortes

En effet, 20 % d'entre vous se sont exprimés sur le sujet et près d'un locataire sur deux (436) est insatisfait du traitement de ses réclamations tant en ce qui concerne le suivi, que le type et la qualité de la réponse apportée. Le tiers de ces demandes porte sur des problèmes de voisinage, là où les solutions ne sont pas simples à apporter (se référer à la question du locataire). Sur les autres sujets, les réponses apportées ne sont pas assez claires et le suivi n'est pas satisfaisant.

Des engagements à contractualiser

Nous souhaitons nous engager à vos côtés pour améliorer :

- le traitement de vos réclamations,
- le suivi et la vérification des interventions préconisées.

Dès maintenant, un travail est engagé en interne. Un nouveau diagnostic nous permettra de construire un système plus conforme à vos attentes.



L'information

Vous appréciez l'information (+ de 95 %) qui vous est apportée : journaux et plaquettes, avis d'échéance et site Internet.

Parallèlement, vous êtes un certain nombre à demander une information plus précise lors de la réalisation de travaux. Vous souhaitez que cette information vous soit diffusée en amont et qu'elle concerne les travaux dans votre logement mais aussi dans l'immeuble.

En conclusion quelques pistes de progrès pour améliorer la qualité de nos services :

- la propreté des parties communes, en maintenant et renforçant la qualité de nettoyage sur les espaces les plus fréquentés (hall d'entrée, palier, escaliers)
- le traitement des demandes d'intervention et des réclamations
- l'information diffusée aux locataires :
 - en favorisant l'affichage dans les halls,
 - en diffusant une information plus précise dans le cadre des travaux réalisés dans les logements ou dans les immeubles.



VIE DES QUARTIERS

Agence Jean Monnet

Des travaux sur les immeubles du Chiron

Après les rénovations urbaines des quartiers Bostangis et Jean Monnet, l'Office engage un important programme de réhabilitation sur le Chiron. Ces immeubles font partie des logements les plus anciens du parc. Construits à la fin des années 50, ils ont déjà fait l'objet de réhabilitation. Aujourd'hui, il s'agit de recomposer ce secteur. 3 immeubles seront conservés. Les logements seront restructurés pour améliorer leur confort avec notamment une restructuration intérieure leur apportant de plus grands espaces de vie et pour limiter les dépenses énergétiques.

A terme, un des immeubles sera déconstruit pour laisser place à de nouveaux logements.



Le Chiron

Agence des Turbaudières

Nouveaux concierges

Secteur Colline : Stéphane MONTFORT

Secteur des Turbaudières : Benoit PIRON



Stéphane MONTFORT



Benoit PIRON

Pour le suivi des travaux de réhabilitation des Turbaudières, Benoît CHENOUD est votre interlocuteur. Vous pouvez le joindre à votre agence.



Benoît CHENOUD

Agence du Parvis de Moine

TRI SELECTIF : utilisation des conteneurs enterrés

Afin de faciliter le tri sélectif et la collecte des ordures ménagères, nous avons réalisé des colonnes enterrées au pied des immeubles à la place des conteneurs marron et jaunes. Auparavant, ils étaient regroupés dans un local en rez-de-chaussée. Pour des raisons de sécurité incendie, nous les implantons peu à peu à l'extérieur des immeubles.

Trois catégories se présentent à vous :

Les conteneurs de **couleur verte**, déjà en place depuis longtemps pour la collecte des verres (pots, bocaux, bouteilles) recyclables.

Les colonnes enterrées ou semi-enterrées au couvercle de **couleur sombre** ou trappe à ouverture par une pédale pour les déchets ménagers non recyclables.

Les colonnes enterrées ou semi-enterrées au couvercle de **couleur jaune** pour les bouteilles et flacons en plastique, journaux, magazines, emballages métalliques recyclables.

Ce geste de tri sélectif n'est pas plus compliqué qu'auparavant (distance d'accès – esthétique – hygiène), plus de stockage à l'intérieur des immeubles et manutention pénible. Il faut cependant respecter ces installations pour leur bon fonctionnement.

Les agents du tri sélectif ont remis des sacs de précollecte pour le transport des déchets recyclables (verres et emballages) avec un mémo de tri.

2 nouveaux interlocuteurs :

- Hicham BENKORDA, nouveau concierge sur les immeubles des Câlins et du Parvis de Moine,
- Michael BRICHE, technicien d'agence.



Hicham BENKORDA



Michael BRICHE

> ACTUALITÉS

Vente de 2 maisons de type 4 sur la commune des CERQUEUX au prix de 72 000 €



Depuis de nombreuses années, Sèvre Loire Habitat propose à la vente des logements. Dans le cadre de la mobilité résidentielle, l'objectif est de permettre aux locataires qui le souhaitent d'acheter leur logement.

Tous les locataires bénéficient d'une priorité pour acquérir le logement qu'ils occupent.

Depuis 20 ans, Sèvre Loire Habitat a ainsi vendu plus de 250 logements. Dans le cadre de la Convention d'Utilité Sociale, Sèvre Loire Habitat s'est engagé à commercialiser chaque année 20 logements.

Les secteurs ciblés se situent principalement en dehors du territoire de la Communauté d'Agglomération du Choletais.

En 2011-2012, 20 logements de type 3 et 4 sont commercialisés sur les communes du Fief Sauvain et des Cerqueux. Les prix se situent dans une fourchette de 70 000 € à 80 000 €.

Ces logements sont proposés en priorité aux locataires occupants. Dès qu'un logement se libère, il est offert à la vente à l'ensemble des locataires.

Pour tous renseignements, veuillez contacter notre service commercial au 02 41 75 25 38.

EDF - GDF des tarifs sociaux automatiques

Depuis mars 2012, les tarifs sociaux du gaz et de l'électricité sont attribués automatiquement pour leur résidence principale, à toutes les personnes bénéficiaires d'un contrat d'électricité ou de gaz naturel, disposant de revenus leur donnant droit à la Couverture Maladie Universelle complémentaire (CMU). Les démarches relèvent désormais des organismes d'assurance maladie et des fournisseurs d'énergie.

> ZOOM SUR...

Cerizay

Cerizay, situé aux portes du Poitou et des Pays de Loire, a su au cours de son histoire faire preuve de dynamisme et d'innovation tant industrielle que sociale. La commune possède tous les atouts d'une petite ville et ce, dans un cadre de vie très privilégié. Les nombreux logements sociaux de la commune permettent de répondre aux attentes du plus grand nombre.

Sèvre Loire Habitat :

Vous avez fait appel à Sèvre Loire Habitat, partenaire historique de la commune, pour réaliser une restructuration de votre centre ville en y apportant une offre nouvelle de logements sociaux. Qui a guidé vos choix d'aménagement ?

Johnny BROSSEAU, Maire de Cerizay :

Ce projet engagé déjà depuis plusieurs années s'est construit autour de la volonté municipale de revitaliser le centre ville, à l'urbanisme complexe, en conjuguant embellissements et réponses aux attentes d'une partie de la population. L'opération réalisée sur une friche commerciale, s'inscrit dans un quartier de vie, au cœur de la ville à proximité des commerces et services. Ces aménagements nous permettent de porter un regard neuf sur l'évolution de Cerizay.

Sèvre Loire Habitat :

Les 18 nouveaux logements au-delà de leur indéniable qualité architecturale et thermique s'attachent à articuler une volonté de mixité urbaine et sociale dans un esprit de solidarité.

Johnny BROSSEAU :

En effet, pour atteindre ces objectifs, il a d'abord fallu rechercher à optimiser l'espace. Le plan d'ensemble et le choix de l'habitat groupé a limité l'étalement urbain. Les logements sont autonomes et possèdent une entrée particulière, l'orientation des terrasses et jardinets a permis de respecter l'intimité de chacun. Les logements du rez-de-chaussée ont été conçus pour accueillir des seniors. Ils sont adaptés à une moins grande mobilité. Nous espérons que des solidarités de voisinage vont se créer.



Nouveaux logements à Cerizay



Monsieur Johnny BROSSEAU - Maire de Cerizay

> EN BREF Conseils pour la période estivale :

Vous partez en vacances, n'oubliez pas de...

- > Fermer l'arrivée de gaz,
- > Couper le compteur électrique sauf si vous possédez un congélateur,
- > Fermer l'arrivée d'eau,
- > Laisser à un voisin un numéro de téléphone où l'on peut vous joindre ainsi que les coordonnées de la personne qui peut intervenir à votre place.

> LA QUESTION DU LOCATAIRE



Mon voisin fait du bruit, que faire ?



Nous ne sommes pas tous sensibles, au même degré aux nuisances apportées par notre voisinage : durée, répétition ou intensité du bruit.

Dans tous les cas, la première démarche à faire est de rencontrer son voisin et de lui faire part de votre gêne en lui expliquant les désagréments que vous subissez par exemple des bruits de talons. Bien souvent, cette simple explication permet de régler la situation.

Vous essayez de rencontrer votre voisin mais celui-ci refuse de vous entendre et ne modifie pas son comportement.

> N'hésitez pas à prévenir votre responsable d'agence, qui interviendra auprès du locataire en lui rappelant l'article 11 du règlement intérieur annexé au contrat de location que **vous avez signé avant votre entrée dans les lieux** « *le locataire, les personnes vivant au foyer, ses visiteurs devront limiter le volume sonore des appareils de reproduction sonore de telle sorte que les bruits ne dépassent pas les limites de leur logement. Il doit éviter tous bruits troublant la quiétude du voisinage.* »

> Une rencontre peut être organisée entre les différents plaignants sous la médiation du responsable d'agence ainsi qu'une enquête de voisinage. De même, vous pouvez faire appel à un conciliateur de justice.

Dans certains cas, le bailleur peut être amené à engager une procédure en résiliation de bail. Pour ce faire, il vous demandera de signer une attestation sur l'honneur relatant les faits et vous devrez fournir la copie de votre pièce d'identité. Une sommation interpellative sera alors délivrée par voie d'huissier. Si dans le mois qui suit la sommation, les troubles perdurent, le bailleur pourra être amené à assigner le locataire devant les juges des référés qui décideront ou non de la résiliation du bail pouvant amener à l'expulsion du locataire.

En conclusion, nous nous efforçons de privilégier les solutions amiables en mettant l'accent sur les rencontres et la médiation. N'hésitez pas à contacter votre agence.

> VIE PRATIQUE

L'Accord collectif sur l'individualisation des contrats de fourniture d'eau a été adopté le 1^{er} juin dernier

85 % des locataires de Sèvre Loire Habitat ne nous ont pas fait part de leur objection quant à cette individualisation.

Parmi les 15 % de locataires nous ayant exprimé leur désaccord ou réticences les points suivants ont été évoqués :

> L'absence d'information préalable aux négociations. Nous vous rappelons que vous avez élu à 95 % des votants, la CNL (4 élus) pour vous représenter au sein des instances de concertation de l'Office. C'est à ce titre que cet accord a été négocié puis proposé à l'ensemble des locataires.

> L'augmentation du coût du service. Recouvrer les consommations d'eau pour le compte de la Lyonnaise des Eaux n'est pas la mission d'un bailleur social à l'instar des factures d'électricité, de gaz ou de téléphone. Pour les locataires résidant dans des logements construits récemment par Sèvre Loire Habitat, la facture d'eau est transmise directement par le distributeur local. Il s'agit donc d'étendre ces dispositions à l'ensemble des locataires. Par ailleurs, cette différence de 2 euros par mois vous ouvrira droit, à terme, à de nouveaux services : détection de fuite, contrôle de consommation en temps réel... Ces services vous permettront de mieux contrôler votre facture d'eau.

Les travaux de mise en conformité requis par la Lyonnaise des Eaux vont débuter. Le 1^{er} site concerné sera celui de Bretagne-Bostangis. Une information concernant les modalités pratiques du transfert sera alors faite à chaque locataire. Le reste du patrimoine basculera d'ici fin 2013.



> LE COIN DE L'INTERNAUTE Payer votre facture internet par carte bancaire dans votre espace personnalisé

Si vous n'avez pas encore opté pour le prélèvement automatique, dès aujourd'hui, vous pouvez payer votre loyer en ligne depuis votre espace personnalisé.

Pour votre première visite, vous devrez vous inscrire. 3 types d'information vous seront demandés :

- > Votre numéro de tiers ou numéro confidentiel (il figure sur votre avis d'échéance),
- > Votre date de naissance,
- > Votre adresse mail.

Après validation, vous recevrez sous 48 heures un mot de passe. Vous devrez le changer lors de votre prochain accès, c'est le gage d'une sécurisation de vos connexions. Pour vos transactions, la plateforme de paiement e-carte bleue de la Caisse d'Epargne prendra le relais.



> PARTICIPEZ à La question du locataire

Vous avez une question ?
N'hésitez pas à nous en faire part.

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



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.

