



La Fête des voisins

• Le congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat 2021 : « Construire, inclure et penser l'avenir »

• Un taux de satisfaction globale stable malgré le confinement

• La fête des voisins 2021 : la convivialité enfin retrouvée !

• Visite de chantier de la Résidence « Les Hortensias » à Saint-Palais-sur-Mer

LeMag'info

Le Journal des locataires d'Habitat 17

N°25 - Octobre 2021



Dominique RABELLE

Présidente d'Habitat 17
Maire de Saint-Georges-d'Oléron
Vice-Présidente du Conseil Départemental

Sommaire



P. 3 ACTUALITÉ

- Le congrès de l'Union Sociale pour l'Habitat 2021 : « Construire, inclure et penser l'avenir »

P. 4 DOSSIER

- Un taux de satisfaction globale stable malgré le confinement

P. 5 À LA UNE

- La fête des voisins

P. 6 CAP SUR

- Visite de chantier de la Résidence « Les Hortensias » à Saint-Palais-sur-Mer

P. 8 INFOS UTILES

contactez-nous



9-11 avenue de Mulhouse
17041 La Rochelle Cedex 1



oph@habitat17.fr



05 46 27 64 80



Rendez-vous sur
www.habitat17.fr



habitat17_

Directeur de la publication : Mikaël Jungers

Rédaction : D. Monvel

Mise en page : PEUPLADES.FR

Impression : Connivence

Routage : EDIIS Servicechèque

Tirage : 5 000 exemplaires

Crédits photos : HABITAT 17 (page de couverture, page 2, page 3, page 5, page 6), yoshipowershot.com (page 6)

Quelle est l'actualité d'HABITAT 17 ?

Du 28 au 30 septembre 2021 a eu lieu à Bordeaux la **81^{ème} édition du Congrès national HLM, le plus grand congrès itinérant de France** qui a accueilli plus de 15 000 visiteurs (bailleurs sociaux, partenaires entreprises, élus locaux, associations de locataires) et rassemblé 350 exposants.

L'occasion pour l'Union sociale pour l'habitat de **réaffirmer la nécessité d'une politique du logement ambitieuse, mobilisatrice, portée au plus haut niveau de l'État et soutenue par les collectivités locales, sur tous les territoires.**

À l'occasion de ce rendez-vous national et en cohérence avec le thème général du congrès « Réussir une relance responsable », l'Union Régionale Hlm en Nouvelle-Aquitaine souhaite initier **un mouvement profondément tourné vers la transition écologique et l'inclusion sociale autour du thème régional « Nos énergies positives »**. De quoi retrousser nos manches pour les années à venir...

La Fête des voisins 2021 a-t-elle eu lieu ?

Vous découvrirez dans ce numéro de belles images de **la Fête des voisins** qui a eu lieu le **Vendredi 24 septembre dernier**. Vous étiez nombreux à vous réunir afin de partager un moment convivial pour cette 22^{ème} édition.

Après un contexte incertain qui semble revenir à la normale, cette manifestation a pris tout son sens en donnant à chacun(e) l'occasion de se retrouver sans oublier les gestes barrières. Fidèle à cet événement festif, HABITAT 17 a organisé plusieurs rassemblements sur l'ensemble du Département, l'occasion de **rompre l'isolement et de créer de nouveaux liens de solidarité**, dans la continuité de notre dispositif Seniors solidaires pour la lutte contre l'isolement des personnes âgées.

Quel est le résultat de l'enquête de satisfaction ?

Cette année encore, HABITAT 17 s'est associé à cette démarche. **Plus de 800 locataires** de notre parc ont répondu aux 40 questions de l'enquête de satisfaction de Janvier à Avril 2021. Malgré le confinement, HABITAT 17 affiche un **taux de satisfaction globale stable**.

D'une manière générale, **tous les bailleurs de la Région ont progressé dans leur relation client en dépit d'une présence plus forte dans le logement durant la période de confinement**. C'est un élément encourageant pour **nos équipes mobilisées et engagées au quotidien en faveur de l'amélioration de la qualité de service**.

Conscients de la nécessité de nous adapter à notre environnement, HABITAT 17 met en œuvre des actions visant **une plus grande efficacité interne et une meilleure satisfaction des locataires**. Ces engagements de service sont formalisés dans le cadre de la labellisation Quali'HLM dont l'objectif premier est **la satisfaction client et la mise en œuvre de la politique du « mieux vivre mon logement »**.

À cet effet, nous développons notre attractivité, qu'il s'agisse de nos services ou bien des logements proposés à la location et **continuons à mener à bien nos missions afin d'offrir « un toit pour toutes et tous en Charente-Maritime »**.

Bonne lecture.

LE CONGRÈS DE L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT 2021 : « CONSTRUIRE, INCLURE ET PENSER L'AVENIR »

Le Mouvement Hlm a donné rendez-vous en ce mois de septembre 2021 aux nombreux acteurs du logement à l'occasion du 81^e Congrès Hlm intitulé « Construire, inclure, penser l'avenir » qui s'est tenu au Parc des expositions de Bordeaux-Lac, les 28, 29 et 30 septembre dernier.

Ce congrès Hlm est le plus important congrès itinérant de France. Il s'est déroulé dans un contexte unique, puisqu'il s'agissait du report de l'édition 2020 suite à la crise sanitaire. Plus de **15 000 visiteurs**, organismes Hlm, associations de locataires, entreprises partenaires, acteurs du logement ont pris part aux échanges proposés à travers un programme riche de plus de 80 événements et débats portant, entre autres, sur **la transition écologique, la production de logements sociaux, la qualité de service, la rénovation urbaine, les équilibres territoriaux et les politiques sociales.**



Ces trois jours de rencontres ont permis à l'ensemble des partenaires du logement social d'évoquer son actualité et son avenir face à une demande de logements sociaux qui s'accroît sans cesse afin de développer et de proposer une offre de logements abordables de qualité sur l'ensemble des territoires.

Optez pour le paiement en ligne !

Service accessible
24h/24 et 7j/7
Un paiement simple, rapide
et entièrement sécurisé

Depuis quelques années maintenant, vous êtes nombreux à avoir opté pour le prélèvement automatique. Seuls 7% d'entre vous ont choisi le paiement en ligne via le nouveau site internet d'HABITAT 17 ou via votre smartphone. Notons que ce moyen de paiement permet une transaction instantanée sur votre compte en quelques clics !

Le principe :

Payez votre loyer en ligne sur notre site www.habitat17.fr dès réception de votre avis d'échéance avant le **30 du mois**.

Les étapes :

Connectez-vous sur notre plateforme muni de votre numéro de locataire (présent sur votre avis d'échéance) ainsi que de votre **carte bancaire**. Cliquez sur « **payez votre loyer** » et suivez les instructions.



© Habitat 17



HABITAT 17 possède désormais un compte instagram : [habitat17_](https://www.instagram.com/habitat17_)
Dévolu aux partenaires et aux institutionnels, ce compte relaie nos livraisons ainsi que les événements marquants en cours.

Bonne visite !

UN TAUX DE SATISFACTION GLOBALE STABLE MALGRÉ LE CONFINEMENT

L'enquête de satisfaction est réalisée tous les 3 ans auprès de chaque bailleur social pour mesurer la satisfaction globale des locataires sur le service rendu et identifier les actions à mener dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service.

84,7% de satisfaction globale, un pourcentage supérieur au taux de satisfaction régionale (82%) et se situant bien au-delà de la moyenne nationale (78%).

Réalisée cette année par un cabinet indépendant auprès d'un échantillon de 832 locataires d'HABITAT 17 répartis sur l'ensemble du département, cette enquête téléphonique comportait une quarantaine de questions sur tous les aspects de votre relation avec HABITAT 17.

Elle a permis de mettre en évidence l'engagement d'Habitat 17 dans une démarche de qualité de service.

À noter que tous les bailleurs de la Région ont progressé dans la relation client, notamment concernant leur disponibilité, leur accueil, leur écoute, leur facilité d'accès.

> À savoir

La satisfaction globale et la recommandation du bailleur dépendent de 3 critères :

- **La propreté** en général (voirie, abords et parties communes),
- **Le fonctionnement des équipements** du logement,
- **Et surtout, les relations avec le bailleur :**
Accueil, réactivité, écoute, efficacité, joignabilité
Le traitement de la demande globalement
La communication et l'information

Améliorer la qualité de service et le cadre de vie des locataires reste un enjeu fort, c'est pourquoi HABITAT 17 poursuit les efforts entrepris depuis plusieurs années maintenant, notamment dans le cadre du suivi des demandes ainsi que l'entretien des parties communes. Concernant la régularisation des charges, nos journées « portes ouvertes » sont poursuivies. Elles se sont déroulées cette année dans le courant du mois de juin suite à l'affichage dans les halls d'immeubles à partir du mois de mai.

Chez HABITAT 17, l'écoute des locataires est toujours un outil de gestion courante pour optimiser leur satisfaction.

Envie de rejoindre l'équipe de nos correspondants d'immeubles, véritables porte-parole de nos locataires ?
Contactez-nous à l'adresse mail suivante : correspondantsimmeubles@habitat17.fr

N'oubliez pas : la qualité de vie des résidents, c'est l'affaire de tous !



Les points forts

91,1% de satisfaction concernant les équipements et les services de proximité

88,8% de satisfaction pour l'accueil en général (bailleur à l'écoute et facile à joindre)

87,2% de satisfaction pour le montant du loyer

86,6% de satisfaction pour la communication auprès des locataires, même en période de pandémie



LA FÊTE DES VOISINS 2021 : LA CONVIVIALITÉ ENFIN RETROUVÉE !

Prévue initialement le vendredi 28 mai 2021, la fête des voisins a été reportée au vendredi 24 septembre 2021. Le principe est simple, inciter les voisins d'une même résidence ou d'un même quartier à se rencontrer autour d'un buffet, à échanger et partager les plats préparés par chacun.

Elle a eu un goût particulier cette année, celui de la « liberté retrouvée ». Vous avez été nombreux à participer à cette 22^{ème} édition dont les maîtres-mots étaient « Convivialité, Solidarité et Proximité ».

La preuve en images...



Au Château d'Oléron – Résidence « Petit gibou »

À La Flotte – Résidence « La Maladrerie »



À Villeneuve-les-salines – Bâtiment « 400 »

À Montendre – Résidence « François »



« Faire de cette fête
l'événement national
majeur de sortie de crise »

VISITE DE CHANTIER DE LA RÉSIDENCE « LES HORTENSIAS » À SAINT-PALAIS-SUR-MER (17420) PROMOTEUR NEXITY - BAILLEUR HABITAT 17



© yoshipowershot.com

De gauche à droite : M. Grégoire GILGER, Directeur opérationnel de l'EPF Poitou Charentes, M. Mikaël JUNGERS, Directeur Général HABITAT 17, M. Claude BAUDIN, Maire de Saint-Palais-sur-Mer, M. Benjamin GUILLEMIN, Directeur du développement NEXITY.

Lundi 13 septembre a eu lieu une visite de chantier des 25 logements de la résidence « Les Hortensias » construits par le promoteur Nexity, comprenant 20 logements locatifs sociaux individuels réalisés pour HABITAT 17 et 5 logements vendus en accession à la propriété par Nexity sur la commune de Saint-Palais-sur-Mer.

HABITAT 17 a été sollicité par NEXITY pour l'acquisition en VEFA de 20 logements individuels afin de permettre la construction de logements locatifs aidés sur la commune de Saint-Palais-sur-Mer suite à un appel à projet de l'Établissement Public Foncier (EPF), dans le cadre de la mixité souhaitée par la Commune de Saint-Palais et la Communauté d'Agglomération Royan Atlantique (CARA).

Ces 20 nouveaux logements viendront s'ajouter aux 11 logements locatifs sociaux de la Résidence « Bruyères » livrés en Juin dernier, de quoi satisfaire au total 31 nouvelles familles saint-palaisiennes.

La circulation en sens unique au sein de la résidence forme un petit îlot central. Chaque maison a été imaginée pour le partage de moments familiaux et amicaux et l'espace est pensé pour **faciliter la circulation et la luminosité avec de grandes ouvertures sur l'extérieur.**

HABITAT 17 acquiert donc 20 logements individuels répartis en 15 T3 et 5T4 pour des loyers mensuels allant de 370 à 420 € pour un T3 et de 445 à 540 € pour un T4.

Une opération labellisée

L'opération LES HORTENSIAS vise une certification Bâtiment Energie Environnement (BEE) niveau RT2012-10%.



© yoshipowershot.com

Dans ce quartier résidentiel calme et familial, proche du centre-ville et à quelques minutes des plages, ce projet comporte **25 maisons de 2 ou 3 chambres** aménagées sur un rez-de-chaussée et un étage. Chacune d'entre elles dispose d'un jardin privatif avec une terrasse extérieure.



© yoshipowershot.com

Les maisons seront livrées avec des finitions prêtes à vivre : peintures, revêtements de sols, salles de bain équipées, jardins clôturés et engazonnés.



**Réhabilitation de
« La Minoterie » à Saint-Pierre
d'Oléron**

- Coût prévisionnel de l'opération : 576 000 € TTC
- Nombre de logements : 15
- T3 : 4, T4 : 7, T5 : 4



**Programme neuf « Peupliers »
aux Portes-en-Ré**

- Coût prévisionnel de l'opération : 1 990 000 € TTC
- Nombre de logements : 11
- T3 : 5, T4 : 6



**Programme neuf
« Renaissance » à Royan**

- Coût prévisionnel de l'opération : 2 650 000 € TTC
- Nombre de logements : 15 collectifs + 1 maison de santé
- T1 : 3, T2 : 7, T3 : 4, T4 : 1



**Programme neuf
« La Maladrerie 4 »
à La Flotte-en-Ré**

- Coût prévisionnel de l'opération : 1 000 400 € TTC
- Nombre de logements : 6 individuels
- T3 : 3 et T4 : 3



**Programme neuf
« Beaune 2 » à Arvert**

- Coût prévisionnel de l'opération : 900 000 € TTC
- Nombre de logements : 6 individuels
- T4 : 6



**Programme neuf
EHPAD « Les Bengalis »
à La Tremblade**

- Coût prévisionnel de l'opération : 6 935 000 € TTC
- Nombre de lits : 65



**Programme neuf
« Hortensias » à Saint-Palais**

- Coût prévisionnel de l'opération : 3 090 000 € TTC
- Nombre de logements : 20 individuels
- T3 : 15, T4 : 5



**Programme neuf
« Tourtet »
à Saint-Georges-de-Didonne**

- Coût prévisionnel de l'opération : 980 950 € TTC
- Nombre de logements : 9
- T2 : 8, T3 : 1



**Programme neuf
« Beaune » à Arvert**

- Coût prévisionnel de l'opération : 2 273 000 € TTC
- Nombre de logements : 19 collectifs
- T2 : 8, T3 : 10, T4 : 1



**Réhabilitation du Foyer
de Personnes âgées de
Saint-Georges-de-Didonne**

- Coût prévisionnel de l'opération : 1 170 000 € TTC
- Nombre de logements : 56 T1



**Programme neuf
« Job » à Royan**

- Coût prévisionnel de l'opération : 5 500 000 € TTC
- Nombre de logements : 23 collectifs, 17 individuels
- T1 : 3, T2 : 13, T3 : 15, T4 : 8, T5 : 1



**Réhabilitation des « 800 »
à Villeneuve-les-Salines**

- Coût prévisionnel de l'opération : 2 616 334 € TTC
- Nombre de logements : 76



**Programme neuf
« Bastion » à La Rochelle**

- Coût prévisionnel de l'opération : 1 970 000 € TTC
- Nombre de logements : 15 Collectifs
- T2 : 5, T3 : 9, T4 : 1



LA SÉCURITÉ L'AFFAIRE DE TOUS !

Que faire en cas d'incendie ?

Sortez rapidement de votre logement, fermez votre porte sans la verrouiller, prévenez vos voisins et ne faites jamais demi-tour. Dans tous les cas, **ne prenez jamais l'ascenseur !**

Composez le 18 pour prévenir les pompiers en signalant votre adresse exacte et attendre leur intervention.

Attention aux idées reçues ! **La fumée fait plus de dégâts que les flammes et tue rapidement.**

Votre sécurité dépend aussi de vous : **veillez à ne pas encombrer les parties communes de votre résidence**, le dépôt même momentané de sacs poubelles, ou de tout autre objet peut provoquer des situations graves lors d'évacuation en situation d'urgence.

De même, **les abords de votre résidence doivent rester libres et dégagés** en tout temps pour permettre aux véhicules de secours d'intervenir (ambulance, pompiers...).

Conformément au règlement intérieur, **les véhicules doivent être stationnés dans les espaces prévus à cet effet**, les épaves de véhicules seront enlevées après mise en demeure. Pour le respect et la tranquillité de tous, adaptez votre vitesse, limiter les va-et-vient des 2 roues.

Nous vous rappelons qu'**il est interdit de réaliser toutes réparations mécaniques et lavages à grande eau** au pied de votre immeuble.

LES NUMÉROS UTILES

- **Les pompiers : 18**
- **Le Samu : 15**
- **La Police ou Gendarmerie : 17**
- **Le 112 depuis un téléphone portable (numéro d'appel d'urgence commun à tous les pays de l'Union Européenne).**