Habitat 17

Un toit pour toutes et tous en Charente-Maritime

© Habitat 17

« Centre Bourg » à Médis (17600)

- L'enquête SLS : une obligation réglementaire
- Économies d'énergie : les écogestes à adopter
- Résidence « Centre Bourg » à Médis
- Résidence « Les Hauts de Saint-Gilles 2 » à Angliers
- Entretien du logement et des parties communes

Le Mag'info

Le Journal des locataires d'Habitat 17

N°33 - Septembre 2023

quali'hlm
La qualité de service en actions et en preuves

Édito

Sommaire

P. 3 ACTUALITÉ

- L'enquête SLS : une obligation réglementaire
- Séisme en Charente-Maritime : les bailleurs sociaux sollicités
- TERRA NOE a désormais son site
- Optez pour le prélèvement automatique

P. 4 DOSSIER

- Économies d'énergie : les écogestes à adopter

P. 5 À LA UNE

- L'enquête de satisfaction

P. 6 CAP SUR

- Résidence « Centre Bourg » à Médis
- Résidence « Les Hauts de Saint-Gilles 2 » à Angliers

P. 8 INFOS UTILES

- Entretien du logement et des parties communes

Directeur de la publication : Mikaël Jungers
Rédaction : D. Monvel
Mise en page : PEUPLADES.FR
Impression : Connivence
Tirage : 5 000 exemplaires
Crédits photos : HABITAT 17 (page de couverture, page 2, page 3, page 4, page 5, page 6, page 7).

© Habitat 17

Dominique RABELLE
Présidente d'HABITAT 17
Maire de Saint-Georges-d'Oléron
Vice-Présidente du Conseil Départemental

Quelle est l'actualité du logement social ?

Le contexte général du logement social est inquiétant : forte inflation des coûts de la construction (de 20 à 30%), hausse du taux du Livret A (de 0,5 à 3%), chute des octrois des prêts immobiliers aux particuliers, mise à l'arrêt ou abandon de projets immobiliers par les promoteurs et les bailleurs sociaux, hausse des demandes de logement, etc.

Comment se positionne HABITAT 17 ?

Depuis maintenant plus de 2 ans, HABITAT 17 a réajusté son activité et son organisation, et s'est repositionné comme **un acteur majeur du territoire en matière de logement social.** HABITAT 17 a ainsi augmenté le développement de la construction des logements neufs en actant dans son nouveau plan stratégique du patrimoine une hausse progressive des dépenses d'entretien et de réhabilitation du patrimoine malgré un contexte contraint.
Le contexte d'HABITAT 17 nécessite un plan d'actions ambitieux, pluriannuel, et complémentaire, aux actions fortes déjà engagées.
Dans un souçi de modernisation, le Conseil d'administration a adopté en mai dernier un projet d'entreprise ambitieux intégrant la réorganisation interne d'HABITAT 17 afin de répondre au mieux aux attentes de nos locataires sur une période de 5 ans allant jusqu'en 2027.

L'enquête triennale de satisfaction, propre aux bailleurs sociaux est terminée ?

En effet, cette enquête a démarré le 4 septembre dernier. Réalisée auprès d'un échantillon représentatif de locataires, elle constitue **un outil de mesure essentiel pour un bailleur,** lui permettant de mesurer de manière très concrète la satisfaction de ses locataires, tous territoires et tous profils confondus. Elle sera la base d'un travail pour **identifier les axes d'amélioration en concertation avec les locataires et en corrélation avec notre réorganisation** qui sera mise en place à partir de janvier 2024. Les résultats des enquêtes précédentes nous avaient déjà permis de mener plusieurs actions correctives.

Vous consacrez un dossier entier sur les écogestes : pourquoi ce choix ?

Il est certain que chacun peut agir individuellement pour l'environnement afin de réduire son empreinte écologique en mettant en place des écogestes simples et pratiques. Et les résultats sont vite visibles puisqu'ils influent sur la consommation énergétique directement et ainsi sur les dépenses du foyer. En tant que bailleur-constructeur, la sobriété énergétique s'impose également. **Des travaux de rénovation énergétique du parc ancien sont engagés :** programmes de réfection et de modernisation des installations de chauffage collectif, exploitation des énergies renouvelables, travaux d'isolation… pour un habitat durable de qualité. C'est un engagement fort pour la transition écologique de notre secteur.

Et le label Quali'Hlm ?

Suite au comité de labellisation qui s'est tenu le 19 juin dernier, **nous avons reçu l'avis favorable pour le maintien du Label Quali'Hlm**. Ont été soulignés l'importance du travail réalisé et le bon avancement de notre démarche d'amélioration continue de la qualité de service. Notre engagement dans notre nouveau projet stratégique d'entreprise marque à ce titre un tournant ambitieux et porteur de promesses car notre mission sociale reste liée à la qualité du service rendu à nos clients-locataires. Nous y sommes attachés.

Bonne lecture.

L'ENQUÊTE SLS : UNE OBLIGATION RÉGLEMENTAIRE !

HABITAT 17 doit vérifier chaque année la situation familiale et les ressources de ses locataires et de toutes les personnes majeures résidant dans le logement, par le biais de l'enquête SLS (Supplément de Loyer de Solidarité).

Les locataires doivent **compléter un questionnaire et joindre les justificatifs demandés** dans le délai d'**1 mois** pour actualiser leur dossier. En cas de non-réponse dans le délai imparti, HABITAT 17 est tenue d'appliquer un **surloyer** dont le montant vient s'ajouter au loyer.

Pour ne pas être pénalisé, nous vous invitons à y répondre dans les plus brefs délais.

TERRA NOE a désormais son site !

Pour rappel, TERRA NOE, l'Organisme de Foncier Solidaire permet l'accession sociale pour des personnes aux revenus modestes.

Venez découvrir le Bail Réel Solidaire (BRS) sous le lien : **https://terra-noe.fr**

OPTEZ POUR LE PRÉLEVEMENT AUTOMATIQUE !

Finis les retards, ou les risques d'oubli ! Le prélèvement automatique, c'est le moyen de paiement le plus adapté pour s'acquitter de son loyer : pratique, gratuit, et souple puisque c'est vous qui choisissez la date de prélèvement : le 4, le 8, ou le 12 du mois. De plus, il peut être arrêté à tout moment.

Pour cela rien de plus simple. Il vous suffit d'envoyer votre RIB aux adresses suivantes :

par mail : quittancement@habitat17.fr

par courrier au siège d'HABITAT 17 :
9-11 Avenue de Mulhouse - 17000 La Rochelle

SÉISME DANS LE DÉPARTEMENT DE LA CHARENTE-MARITIME : LES BAILLEURS SOCIAUX SOLLICITÉS

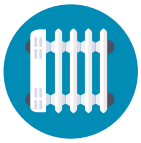
Les séismes des 16 et 17 juin, de magnitude élevée, ont occasionné d'importants dégâts dans plusieurs communes situées dans la plaine d'Aunis en Charente-Maritime.

Cette zone est concernée par des mouvements de plaques tectoniques dans ses sous-sols. Le village de La Laigne a subi les plus gros dégâts matériels, mais sans compter de blessés. Ainsi, 59 ménages ont un besoin confirmé de relogement sur le territoire de la Charente-Maritime, sur le secteur du séisme à plus ou moins 30 km autour.
Sur le patrimoine d'HABITAT 17, on dénombre plusieurs dégâts minimes qui sont en cours de traitement.
Face à cela, les bailleurs sociaux ont été invités par les DDETS* à présenter en commission les familles satisfaisant aux critères d'attribution pour les relogements les plus urgents.
HABITAT 17 s'est inscrit dans cette démarche et a pu reloger 2 familles.

* DDETS : Direction Départementale de l'Emploi, du Travail et des Solidarités.

ÉCONOMIES D'ÉNERGIE :
LES ÉCOGESTES À ADOPTER

Dans un contexte de hausse générale des coûts de l'énergie, et par conséquent de la hausse induite des charges locatives liée à la crise de l'énergie, vous trouverez ici quelques écogestes, simples à mettre en œuvre, qui, s'ils sont appliqués quotidiennement, vous permettront de réduire vos factures pour un style de vie plus durable !



Le chauffage représente 66% de la facture.

- Baisser la température d'un degré permet de réduire la consommation annuelle et la facture de 5 à 10%.
- Baisser le chauffage la nuit (16°).
- Maîtriser la température de chauffage des pièces : autour de 19° dans les pièces à vivre et 18° ailleurs car les chambres et la salle de bains n'ont pas besoin d'une température élevée permanente.

Consommation électrique

- Lancer le lave-linge plein car un lave-linge qui fonctionne en demi-charge a besoin de plus du double d'énergie pour fonctionner.
- Choisir le cycle « éco » en heures creuses du lave-linge et du lave-vaisselle (le temps de trempage et le lavage est plus long mais l'eau est moins chauffée, or c'est le chauffage de l'eau qui consomme le plus d'électricité).
- Laver son linge à 30° car chauffer l'eau demande une consommation d'énergie très importante (choisir de laver à 30°c au lieu de 40°c permet de diminuer sa consommation d'énergie de 30%). L'option « prélavage » augmente inutilement la consommation d'eau.

ATTENTION : le sèche-linge est l'un des appareils électroménagers les plus énergivores.

Bons réflexes pour économiser

- **Utiliser des ampoules LED** qui consomment peu d'électricité et durent longtemps.
- **Dégivrer régulièrement votre réfrigérateur,** dépoussiérer la grille située à l'arrière.
- **Dégivrer le congélateur** car 5 mm de givre, c'est +30% de consommation.
- **Éteindre la box** chaque nuit.
- **Pour tout nouvel achat,** vérifier l'étiquette énergie.

Cuisine et salle de bains

- Utiliser des réducteurs de débits sur les robinets ainsi que des douchettes économes.
- Couvrir les casseroles lorsque vous cuisinez.
- Le temps de préchauffage du four ne doit pas excéder 10 mn.

Ne jamais boucher les grilles de ventilation, VMC et fenêtres, qui sont essentielles pour maintenir une bonne qualité de l'air dans votre logement.

La mise en route du chauffage pour les immeubles collectifs aura lieu courant octobre !

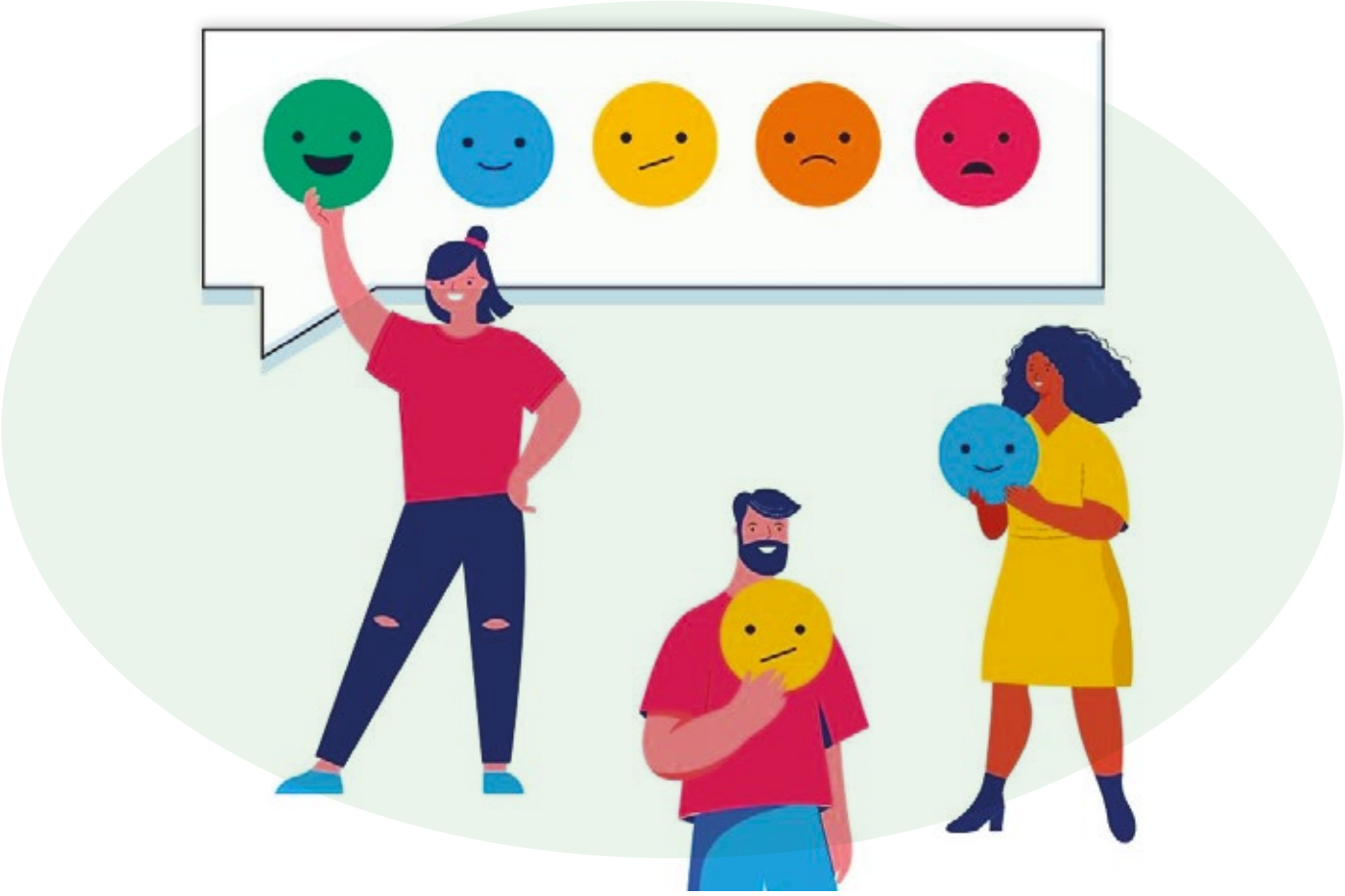
Le SLIME, c'est quoi ?

C'est l'abréviation de Service Local d'Intervention pour la Maîtrise de l'Energie (SLIME). Cet outil de politique publique, avec lequel HABITAT 17 noue un partenariat, permet d'organiser et de coordonner ses actions de lutte contre la précarité énergétique sur son territoire, tout en appoortant une aide concrète aux ménages.

L'acion du SLIME, déployée sur la CdA de La Rochelle, est amenée à être étendue sur l'ensemble de la Charente-Maritime.

Dans les prochaines années, nos chantiers de rénovation inscrits dans notre Plan Stratégique du Patrimoine (PSP), seront axés sur les travaux liés aux économies d'énergie. Il prévoit, pour les 10 années à venir, les travaux à engager sur le patrimoine d'HABITAT 17. En définitive, il constitue sa feuille de route.

L'ENQUÊTE DE SATISFACTION : ELLE NOUS CONCERNE TOUTES ET TOUS !



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

Réalisée cette année par **AVISO CONSEIL, elle s'est déroulée sur une durée d'un mois à compter du 4 septembre.** Cette enquête téléphonique de quelques minutes a été menée auprès d'un échantillon de **522 locataires d'HABITAT 17** répartis sur l'ensemble du département. Comportant une quarantaine de questions portant sur tous les aspects de votre relation avec votre bailleur, elle permet de **mesurer votre satisfaction sur le service rendu par HABITAT 17.**

AVISO CONSEIL : 04 87 38 60 13

Cette enquête a notamment porté sur :

- **Le logement et ses équipements,**
- **La qualité de vie dans votre résidence (propreté, tranquillité...),**
- **L'entretien des parties communes et des espaces extérieurs,**
- **Le fonctionnement des équipements de l'immeuble,**
- **La relation avec HABITAT 17 et le traitement des réclamations / demandes d'intervention.**

L'écoute des locataires est un outil de gestion courante pour optimiser votre satisfaction. Nous reviendrons vers vous afin de vous présenter les résultats et trouver les pistes d'amélioration correctives.

quali'hlm
La qualité de service en actions et en preuves

Le 19 juin dernier, le comité de labellisation a émis un avis favorable pour le maintien de notre label Quali'Hlm. Ce maintien traduit de nombreux avancements et l'engagement d'HABITAT 17 dans une démarche d'amélioration continue de notre qualité de service.

NOS DERNIÈRES LIVRAISONS

Résidence
"Centre Bourg"
à Medis (17600)

Mise en location le 30 Juin 2023

11 logements individuels

Typologie : **5T3 6T4**
Surfaces : de **69** à **82m2**
Montant des loyers : de **370** à **490 €**
Coût : **1 630 000 € TTC**

Résidence
"Les Hauts de Saint-Gilles 2"
à Angliers (17540)

Mise en location le 1er octobre 2023

6 logements individuels

Typologie : **1T3, 5T4**
Surfaces : de **68** à **88m2**
Montant des loyers : de **370** à **480 €**
Coût : **970 000 € TTC**

Réhabilitations

« 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

« Justices »
à Montguyon

- 20 maisons individuelles
- 250k€ de travaux environ soit, 12,5k€/logement
- **Remplacement des charpentes et couvertures, isolation des combles, mise en place d'une VMC**

Gros entretien

« Clémenceau »
à Royan

- 47 logements collectifs
- Coût : 2k€ / logement
- **Embellissement des parties communes**

« Derrière le Bois »
à Villeneuve-la-Comtesse

- 6 maisons individuelles
- Coût : 18K€ / logement
- **Ravalement des façades et peinture des volets**

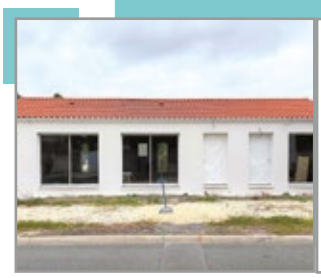
« Surcouf »
à Bourcefranc

- 10 maisons individuelles
- Coût : 4k€ / logement
- **Réparations et ravalement des murets abîmés**

« Notre Dame des Bris »
à Saint-Trojan-les-Bains

- 33 logements collectifs
- Coût : 8k€ / logement
- **Remplacement des charpentes avec modification des faux plafonds, de l'isolation existante sous toiture, des gouttières, des bois de façade abîmés et remise en peinture des garde-corps**

Programmes neufs



« Érables »
à Royan

- Coût prévisionnel de l'opération : 315 000 TTC
- Nombre de logements : 3 individuels
- T2 : 3

« Chermignac »
à Saintes

- Coût prévisionnel de l'opération : 3 350 000 € TTC
- Nombre de logements : 9 individuels et 15 collectifs
- T2 : 10, T3 : 11, T4 : 3

« Sunset »
à Angoulins

- Coût prévisionnel de l'opération : 2 100 000 € TTC
- Nombre de logements : 13 individuels
- T4 : 7, T3 : 6

« Bastion »
à La Rochelle

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

« Villa verde »
à Médis

- Coût prévisionnel de l'opération : 844 000 € TTC
- Nombre de logements : 2 individuels et 4 collectifs
- T3 : 4, T4 : 2

LES BONNES PRATIQUES DE LA RENTRÉE : ENTRETIEN DU LOGEMENT ET DES PARTIES COMMUNES

Pour conserver un cadre de vie agréable et pour votre confort, il est important d'entretenir régulièrement votre logement.

Parties communes et équipements de votre immeuble (ascenseurs, chauffage) : l'entretien est pris en charge par HABITAT 17 qui fait appel à des entreprises. Le coût des interventions est répercuté dans les charges locatives.
Veillez à ne pas encombrer ces espaces qui doivent rester dégagés pour toute intervention urgente.

Balcon : il peut permettre votre évacuation en cas d'incendie, évitez donc l'encombrement de cet espace et maintenez une bonne évacuation des eaux pluviales.

Parking : si une attribution de place de parking est prévue avec votre logement, veillez à la respecter pour éviter tout désagrément.

Garages : ils sont uniquement dédiés aux véhicules. Par sécurité, il est strictement interdit de **stocker des matériaux ou des matières dangereuses pouvant prendre feu** (essence, bouteille de gaz...) dans ces espaces.

Caves et locaux communs : le stationnement de véhicules thermiques type moto ou scooter est interdit dans les caves et locaux communs. Ces espaces doivent être correctement fermés et ne doivent pas être encombrés.

Avant de réaliser des travaux dans votre appartement, demandez l'autorisation à HABITAT 17 et conformez-vous au règlement intérieur qui vous a été remis.

L'ASSURANCE MULTIRISQUE HABITATION

Chaque locataire a l'obligation de s'assurer contre les risques locatifs. Cette assurance est une garantie de sécurité et de tranquillité pour tous. **Cette attestation doit être remise à nos services à l'entrée dans le logement et doit être renouvelée à échéance.** L'absence de souscription à une assurance habitation est un motif de résiliation du bail.
Votre assurance habitation doit couvrir principalement : le dégât des eaux, l'incendie, l'explosion et la responsabilité civile.

Ne pas jeter sur la voie publique

Habitat 17
Un toit pour toutes et tous en Charente-Maritime