

# Ensemble

## Éditorial

### 88 % des locataires satisfaits de Saumur Loire Habitat

Je tiens à remercier tous les locataires qui ont accepté de participer à cette consultation téléphonique en consacrant quelques minutes de leur temps pour répondre à l'enquête de satisfaction 2010.

Vous retrouverez dans cette lettre les principaux résultats qui sont particulièrement positifs. En hausse de 7 points par rapport à 2008, **le taux de satisfaction globale est en très nette progression.**

#### Pourquoi réaliser cette étude de satisfaction ?

1. Pour mesurer, autour de chiffres fiables et neutres, la qualité de l'ensemble de nos services.
2. Pour chercher à améliorer en permanence notre action en tenant compte de vos besoins et de votre opinion.

**La recherche de l'amélioration permanente est un des principaux objectifs de notre entreprise qui se mobilise au quotidien pour mieux vous servir.**

Cette enquête nous permet de cibler les domaines dans lesquels des efforts restent à accomplir. La gestion des réclamations et la propreté des immeubles sont 2 points d'amélioration importants à vos yeux. Sur le second point, j'en appelle à l'effort de l'Office, des entreprises de nettoyage mais aussi des locataires car aucune amélioration ne sera possible sans la mobilisation de tous.

#### Une charte de qualité en perspective...

Fin 2011, l'Office vous proposera une charte de qualité de service qui traduira un ensemble d'engagements pour répondre à vos besoins et vous apporter l'assurance d'une meilleure qualité de vie au sein de notre patrimoine. C'est la première promesse que je tiens à vous faire.

Le Président de Saumur Loire Habitat

## ACTU

### Quoi de neuf à SLH...

Vie du quartier et événements

#### LE CLOS DES PILOTIS

Le mardi 18 janvier 2011 a eu lieu la pose du premier bois du Clos des Pilotis, projet au cœur du Chemin Vert, rue Robert Amy. Cette opération correspond à la construction de 15 logements individuels en structure bois labellisés BBC. Elle s'inscrit dans le prolongement des Pierres Levées. Les travaux, commençant en mai prochain, dureront 18 mois.



#### SEMAINE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Saumur Loire Habitat est engagé dans le développement durable sur l'aspect environnemental mais aussi économique et social : **la réduction des consommations énergétiques est un enjeu majeur pour maîtriser et réduire vos charges.**

**Pour la semaine du développement durable, du 1er au 7 avril 2011**, Saumur Loire Habitat s'associe à la ville de Saumur et Saumur Agglo. Il sera notamment proposé des animations pour les parents et les enfants au **centre social et culturel Jacques Percereau** mercredi 6 avril de 14 à 16h. Au programme : jeux de société et ateliers de sensibilisation pour préserver notre environnement mais aussi réduire les factures.

**Retrouvez tout le programme de la semaine sur [www.ville-saumur.fr](http://www.ville-saumur.fr)**

#### RESIDENCE DU PRE PINGUET

Le projet de construction de **20 logements collectifs SLH** situé 724-920 rue du Chemin Vert (à la place de l'ancien immeuble de la Manivelle) a été baptisé **Résidence du Pré Pinguet**.

**Ce nom fait référence à l'histoire** : cité en 1452 dans un document datant de l'époque du Roi René, ce pré se situait à l'entrée du Chemin Vert et avait été donné à l'ancien hôpital certainement par un Monsieur Pinguet.



Une enquête de satisfaction est réalisée tous les 3 ans pour cerner les attentes des locataires et améliorer la qualité du service rendu. Cette étude a été effectuée sur un échantillon représentatif de **341 locataires** par le cabinet JCA, du 6 septembre au 6 octobre 2010.

En voici les principaux résultats :



• **Parties communes et espaces extérieurs**

→ **81% de satisfaction**

pour le fonctionnement des équipements techniques (ascenseurs, éclairage, portes d'accès...). Bien qu'en progression depuis 2007, des points restent encore à améliorer :

1. La propreté des espaces extérieurs : **38% d'insatisfaits**
2. La propreté des parties communes : **40% d'insatisfaits**



• **Logement**

→ **78% de satisfaction**

En **progression de 15 points** par rapport à 2007, vous êtes globalement satisfaits du fonctionnement général des équipements.

1. La ventilation : **83% de satisfaits**
2. Les équipements sanitaires : **78% de satisfaits**
3. Le chauffage : **75% de satisfaits**



• **Nouveaux entrants**

→ **71% de satisfaction**

Cependant, vous êtes 43% à critiquer la propreté et l'état du logement lors de votre arrivée.



• **Relation clients**

→ **90% de satisfaction**

En hausse de 9 points par rapport à 2007, vous appréciez l'accueil reçu par le personnel SLH.



• **Réclamations techniques**

→ les locataires ayant effectué

ces 2 dernières années des réclamations techniques sont **63% à être satisfaits**.

Dans les parties communes, l'efficacité de l'intervention est à améliorer (42% d'insatisfaits) ainsi que le délai d'exécution (51% d'insatisfaits). Néanmoins, vous êtes 78% à être satisfaits de l'efficacité de l'intervention dans votre logement.



• **Communication**

→ **92% de satisfaction**

Une appréciation très positive de la communication, en forte hausse depuis 2007. Vous trouvez les documents transmis par SLH clairs et appréciez les informations reçues sur les travaux et le fonctionnement des équipements. Le journal des locataires, « Ensemble », créé fin 2008 est lu par 41% d'entre vous de façon systématique et 38% le lisent de temps en temps.



• **Qualité de vie dans le quartier**

→ **73% de satisfaction**

En progression de 3 points depuis 2007.



• **La satisfaction globale**

→ **88% de satisfaction, en hausse de 7 points.**

Dans l'ensemble vous êtes satisfaits de SLH et vous êtes 71% à trouver l'Office proche de ses locataires. Vous recommanderiez Saumur Loire Habitat à un proche sans hésitation pour 54% d'entre vous et probablement pour 32% d'entre vous.

Pour toujours mieux vous servir, Saumur Loire Habitat va travailler sur les différents points à améliorer.

## PREMIER JOUR D'ENCAISSEMENT des loyers à SLH

**Mercredi 5 janvier 2011 était le premier jour d'encaissement des loyers au siège SLH.**  
Les loyers se payaient jusqu'à présent au Trésor Public.

- Vous êtes venus nombreux mais sans connaître d'attente excessive. Dix personnes ont été interviewées pour connaître leurs premières impressions. **Elles étaient très satisfaites, notamment quant à l'accueil reçu.**
- Si certains ne comprennent pas la raison de ce changement de lieu, vous vous accordez tous à constater qu'il est plus agréable de **n'avoir qu'un seul lieu pour toutes les démarches locatives**. Vous appréciez aussi **le contact direct et personnalisé**. Le paiement au siège de SLH vous permet d'expliquer une situation passagère difficile et de trouver, ensemble, une solution adéquate. Une procédure amiable est toujours préférable à une procédure judiciaire. **Même si la situation semble complexe, notre service social peut vous aider à identifier les interlocuteurs nécessaires pour l'améliorer.**
- Vous trouvez pratique le paiement par chèque à glisser **dans la boîte aux lettres installée à cet effet à l'entrée du bâtiment SLH.**

**RAPPEL :**

Il vous est également possible **de déposer votre chèque à la loge du gardien ou d'opter pour le prélèvement automatique**. Les formulaires sont disponibles au siège SLH ou sur notre site Internet dans la rubrique « votre espace locataire / le paiement de votre loyer ».



Mme CAYROL  
Résidence Fontenoy



Mme MABILLE  
Rue des Vendanges

# DOSSIER

## LES REPRESENTANTS des locataires

Le 2 décembre 2010 ont été élus les nouveaux représentants des locataires.

Sur 584 suffrages exprimés, la liste CNL a obtenu 175 voix et la liste CLCV 409 voix.

Au sein du Conseil d'Administration, 4 sièges étaient à pourvoir; nous avons donc, suite aux élections :

- 1 siège pour la CNL (Mme Chevalier)
- 3 sièges pour la CLCV (Mme Pinaud, Mme Mahot et M. Baugé)

Le rôle de ces associations de locataires est de faire le lien entre les locataires et SLH afin de les défendre et de les représenter.

Ils sont présents à travers le Conseil d'Administration, le Bureau ainsi que dans des commissions et instances réglementaires, telles que le Conseil de Concertation Locative et la Commission d'Attribution de Logements.



Mme CHEVALIER



Mme MAHOT



M. BAUGÉ



Mme PINAUD

## LES PRINCIPAUX TRAVAUX EN COURS OU PRÉVUS EN 2011

### Réhabilitation

Les Gravelles	Réhabilitation	80 appartements
Marc Leclerc, Croix Verte, ISAI, Clairefond	Réhabilitation et travaux	77 appartements
Hauts Quartiers	Réhabilitation	143 appartements
Le Vigneau individuel	Réhabilitation	67 maisons
106 à 178 rue des Prés	Réhabilitation	50 appartements
Résidence Rabelais	Réhabilitation	108 appartements
156-192 rue Claude Bernard	Réhabilitation	30 appartements
54-76 rue Jehan Alain	Réhabilitation	12 appartements

### Nouveaux logements

Résidence Portail Louis	Acquisition amélior.	8 appartements
520 rue Robert Amy	Acquisition amélior.	3 appartements
Rue Célestin Port	Acquisition amélior.	6 appartements
Les Pierres Levées	Construction	22 appartements
Clos des Pilotis	Construction	15 maisons
Chantemerle	Construction	25 maisons
Les Aubrières	Construction	24 maisons

## CHANTIER RÉHABILITATION des Hauts Quartiers

La réhabilitation concerne 143 logements collectifs et se fera en 3 phases :

- 11 à 79 rue R.Schuman
- 278 à 342 rue Marceau
- 30-76-128 rue Marceau



Réhabilitation de Schuman

Le démarrage a eu lieu en novembre 2010 avec 2 mois de préparation aux travaux. Ensuite, le chantier durera 18 mois. Il s'agit de :

- Travaux d'amélioration des performances thermiques et de confort
- Rénovation des installations de plomberie et sanitaires
- Sécurisation de l'accès aux immeubles
- Installation de conteneurs enterrés pour le tri sélectif

## CHANTIER ACQUISITION et AMÉLIORATION Résidence Portail Louis

Dans le cadre du PRU, SLH a acheté un immeuble rue Portail Louis (initialement occupé par les services de la Trésorerie Générale) pour y faire 8 appartements locatifs sociaux

Cette démarche s'inscrit dans une volonté de mixité sociale, mais surtout d'accessibilité et de proximité aux commerces et services de la ville.

Le programme comprend :

- Une résidence privative de standing avec interphonie, parking souterrain et terrasse centrale végétalisée.
- Des appartements refaits à neuf : sanitaires neufs, sols carrelage ou PVC, VMC.
- Un confort thermique haut de gamme : isolation intérieure, menuiseries extérieures double vitrage.

Calendrier des travaux :

→ de juin 2010 à mai 2011



## VIE PRATIQUE NOUVEAUTÉ aux Hauts Quartiers

Le 14 février 2011, un nouvel espace appelé « Hauts Lav'Détente » a ouvert au 190 rue Jehan Alain.



SLH y a réalisé les travaux de réhabilitation du 27/09/2010 au 27/01/2011.

Hauts Lav'Détente est géré par la CLCV et comprend un espace laverie avec sèche linge et tables à repasser.

Ce lieu se veut, avant tout, un endroit de rencontres et de discussions pour renforcer le tissage des liens sociaux au cœur du quartier. Des bénévoles enseignent le maniement de l'ordinateur et d'Internet, des jeux sont également à disposition. Le local est ouvert lundi, mardi, jeudi et vendredi de 14h à 17h.

Plus de renseignements au :

02 41 67 73 57 ou 06 50 51 00 50

# A LOUER Appartements

Pour tous renseignements,  
contactez Frédéric PILON au  
02 41 83 48 41 / 06 47 58 14 20

Type	Etage	Adresses	Surface habitable	Loyer charges comprises*	Ascenseur	Le p'tit plus
IV	2	11 route de Rouen	89 m <sup>2</sup>	495 €	non	Proches commerces, services, gare
III	2	203 rue Emmanuel Clairefond	62 m <sup>2</sup>	305 €	non	Proche gare et commerces
IV	2	3 rue Waldeck Rousseau	72 m <sup>2</sup>	467 €	non	Proche commerces et centre ville
IV	5	2 allée des Ménéstrels	71 m <sup>2</sup>	524 €	oui	Centre ville
V	RDC	278 rue Marceau	84 m <sup>2</sup>	524 €	non	Proche commerces
IV	RDC	1209 rue du Chemin Vert	78 m <sup>2</sup>	450 €	oui	Proche commerces et services
III	4	161 rue Claude Bernard	61 m <sup>2</sup>	461 €	oui	Résidence sécurisée, parking privatif
III	4	99 rue du Chemin Vert	71 m <sup>2</sup>	362 €	non	Proche commerces et services
IV	4	325 rue des Frères Lumière	87 m <sup>2</sup>	478 €	oui	Proche commerces et services

\*Charges comprenant l'eau froide, le chauffage, les contrats d'entretien des équipements et la taxe sur les ordures ménagères.

## A LOUER Garages

Pour tous renseignements,  
contactez Patricia REBOUR  
au 02 41 83 48 13

9/11 route de Rouen (3 places) : .....	23,20 €
Clairefond (15 places) : .....	17,09 € - 22,05 €
Millocheau 2 (45 places) : .....	18,37 € - 24,80 €
Dacier / Saint Pierre (16 places) : .....	18,37 €
Résidence Les Manèges (5 places) : .....	21,33 €
Résidence Fontenoy (20 places) : .....	28,59 €
Rue Commeny (2 places) : .....	18,01 €
Rue Jehan Alain (4 places) : .....	17,45 €
Le Vigneau Collectif (16 places) : .....	18,37 € - 24,80 €
Résidence Marais le Roi (10 places) : .....	26,46 €

Les différences de prix se justifient par la possibilité d'avoir un garage fermé ou ouvert

## "la parole est à vous"

Question d'un locataire :

« J'habite au 5<sup>ème</sup> étage, le palier est régulièrement encombré de sacs divers. Est-il acceptable de "stocker" ainsi sur les parties communes ? »

Comme le stipule le règlement intérieur joint au contrat de location, **les parties communes doivent toujours être libres de passage.**

Qu'il s'agisse de sacs d'ordures ménagères, de cartons, de bicyclettes ou de tout autre objet, chaque locataire doit faire preuve de civisme pour ne pas gêner les autres résidents.

Il s'agit également d'une **question de sécurité** : une personne mal intentionnée pourrait mettre le feu à un sac entreposé sur un palier. Autrement dans le cas d'un incendie, et donc d'une évacuation rapide, les résidents voulant quitter l'immeuble pourraient chuter sur les objets laissés sur le palier. **La responsabilité civile du propriétaire de l'encombrant serait alors engagée.**

Restez donc vigilants, n'hésitez pas à signaler des débordements à votre gardien, **il en va de la sécurité de tous.**

## Vous avez une question, une remarque, une info à partager ?

Chaque numéro de « Ensemble » vous permettra d'évoquer un sujet qui pourra être abordé dans la rubrique : **La parole est à vous**

## "la parole est à vous"

M. / Mme : .....

Secteur d'habitation : .....

Votre sujet : .....

.....

.....

## ZOOM sur

UNE LOCATAIRE  
près de chez vous

"Le chemin vert,  
le quartier de  
ma vie"

Arrivée il y a 42 ans, Nicole Girault ne quitterait le Chemin Vert pour rien au monde. Elle nous raconte: « A l'époque, c'est vrai, ce n'était pas un quartier très agréable. Il y avait de la délinquance et on roulait sur la terre ! Puis les constructions ont commencé.»



Nicole défend avec ferveur le Chemin Vert « Il faut arrêter avec ces vieilles rumeurs désagréables ! **Ce quartier est sûr et plaisant à vivre ! Les gens y sont accueillants.** On s'y promène en toute tranquillité ! »

Aujourd'hui, Nicole ne travaille plus, alors elle profite de son Chemin Vert ! Elle est active auprès de 7 associations, essentiellement situées dans le quartier. Lorsqu'on lui demande comment elle imagine le **Chemin Vert du futur**, Nicole répond que c'est un engagement au quotidien. « Ça a déjà tellement bougé, ça va continuer mais il faut agir tous les jours. » Nicole garde précieusement tous les articles sur les projets de construction de son quartier et est fière de ce qui est fait.

« **Le futur Chemin Vert sera encore plus beau et j'aimerais bien continuer à y vivre le plus longtemps possible !** » nous confie Nicole.

## GESTE VERT Les piles usagées

Ne jetez plus vos piles ou ampoules usagées dans la poubelle ordinaire. Elles contiennent des produits toxiques, néfastes pour la nature et pour l'homme.

Rapportez-les dans les grandes surfaces ou les magasins de bricolage.

**SLH vous offre également la possibilité de les déposer dans les loges de votre agent de proximité.** SLH se chargera de les faire recycler.

Renvoyez-nous ce  
coupon-réponse à l'adresse  
ci-dessous ou remettez le  
à votre agent de proximité



**Service Communication :**  
34, rue du temple  
49400 Saumur  
02 41 83 48 10  
www.saumurloirehabitat.fr