

LE JOURNAL DES LOCATAIRES

L'INFORMATION DE SAUMUR HABITAT

N°
10
JANVIER 2026



À LIRE

**LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION
LOCATAIRES 2025 SONT ARRIVÉS**

BIEN CHAUFFER VOTRE LOGEMENT EN HIVER

UN NOUVEL ESPACE LOCATAIRE PLUS INTUITIF ET EFFICACE

ACTUALITÉ

ÉDITO

Chères locataires, chers locataires,

En ce début d'année 2026, je souhaite partager avec vous une conviction profonde : **le logement social est bien plus qu'un toit, c'est un pilier de la cohésion territoriale et du vivre-ensemble.** Dans un contexte marqué par des tensions sur le marché immobilier et des besoins croissants, notre mission prend tout son sens : offrir à chacun un habitat de qualité, accessible et durable.

Le logement social est un enjeu majeur pour l'attractivité et l'équilibre de notre territoire saumurois. Il répond à des attentes essentielles : permettre aux familles, aux jeunes actifs, aux seniors, de vivre dignement, près des services, dans des quartiers où la mixité sociale est une réalité. C'est aussi un levier pour accompagner les transitions énergétiques et environnementales, en rénovant notre patrimoine et en construisant des logements performants.

Cette ambition, nous la portons collectivement. **Je tiens à remercier chaleureusement nos salariés**, dont l'engagement quotidien fait la différence pour nos locataires, **ainsi que nos administrateurs**, qui nous accompagnent avec rigueur et vision dans nos choix stratégiques.

À l'aube de cette nouvelle année, je formule un vœu : que 2026 soit placée sous le signe de **la solidarité, de la qualité de vie et de la confiance**. Saumur Habitat restera fidèle à ses valeurs et à sa mission : **loger, accompagner, et contribuer au développement harmonieux de notre territoire.**

Je vous souhaite à toutes et à tous une excellente année 2026, riche en projets et en réussites.



Jackie GOULET CLAISSE
Président de Saumur Habitat

ENQUÊTES SLS ET OPS : IL EST ENCORE TEMPS DE RÉPONDRE !

Les bailleurs sociaux sont tenus de mener régulièrement des enquêtes auprès de leurs locataires, afin de connaître leur situation familiale, professionnelle et leurs ressources.

Ainsi, deux enquêtes sont réalisées :

- L'enquête sur le **Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)** est menée tous les ans. Elle identifie les foyers concernés par l'application du Supplément de Loyer de Solidarité en fonction de leurs ressources.
- L'enquête sur **l'Occupation du Parc Social (OPS)** est réalisée tous les deux ans. Elle permet à l'État de disposer de statistiques nationales sur l'occupation des logements sociaux.

Il est obligatoire d'y répondre !

Quelles sont les conséquences si je n'y réponds pas ?

Conformément à la loi, des pénalités s'appliqueront en l'absence de réponse :

- Pour l'enquête SLS : une pénalité de **10€ pour frais de dossier et un surloyer facturé mensuellement en plus du loyer**
- Pour l'enquête OPS : une pénalité de **7.62€ par mois entier de retard**

En date du 15 février 2026, toute enquête incomplète ou non répondue sera pénalisée.

Pour toute question liée à ces enquêtes, une ligne téléphonique est ouverte du lundi au vendredi de 9h à 18h au **02 30 08 01 57**.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Goulet Claisse".

UN NOUVEL ESPACE LOCATAIRE PLUS INTUITIF ET EFFICACE

Votre nouvel espace locataire a été lancé en août dernier. Plus moderne et intuitif, il est votre allié pour simplifier vos démarches.

Accessible 24h/24 et 7j/7 sur tous vos appareils, votre espace vous permet :

- De consulter et mettre à jour votre dossier,
- D'accéder à tous vos documents utiles,
- De consulter votre solde et payer votre loyer,
- De créer et suivre vos réclamations,
- De suivre les dernières actualités de votre bailleur.

N'hésitez plus et créez votre espace locataire :
<https://espacelocataire.saumurhabitat.fr>

TEMOIGNAGE DE NATACHA, LOCATAIRE :

"Depuis la mise en place du nouvel espace locataire, tout est plus simple. Je peux me connecter facilement depuis mon téléphone, l'interface est claire et agréable, et je trouve rapidement ce que je cherche. Les informations sont bien organisées, et je peux télécharger mes quittances de loyer en quelques clics. Même pour faire une réclamation technique ou sociale, le processus est beaucoup plus rapide. Franchement, c'est un vrai plus !"

AUGMENTATION DES LOYERS AU 1^{ER} JANVIER 2026

Conformément à la loi et au Code de la Construction et de l'Habitation, le montant des loyers peut être révisé annuellement. Cette **révision est encadrée et se base sur l'Indice de Référence des Loyer (IRL)**. Ainsi, au **1^{er} janvier 2026**, une augmentation de **1,04%** des loyers sera appliquée sur notre parc.

Qu'est-ce que cela représente concrètement ?

Pour un logement dont le loyer se situe à 383,78 € (loyer moyen mensuel 2024), la hausse du loyer mensuel serait de 3,99 €.

Cette augmentation sera atténuée pour tous les logements collectifs chauffés au gaz dont les provisions baisseront au 1^{er} janvier 2026.

OFFRE D'EMPLOI : MÉDIATEUR ÉCOCITOYENNETÉ

Aspire, en partenariat avec Saumur Habitat, recrute un éco-médiateur (H/F) CDD 3 ans à 35h renouvelable une fois.

Mission principale :

Vous animez l'appartement pédagogique situé au Chemin Vert et accombez les habitants sur :

- Le développement durable et les écogestes du quotidien,
- Les économies d'énergie et d'eau,
- L'usage et l'entretien du logement,
- La citoyenneté et le vivre-ensemble.



Vous êtes un relais de proximité entre les habitants et le bailleur, avec un rôle concret de sensibilisation et de médiation.

Profil recherché :

- Vous résidez dans un Quartier Prioritaire de la Ville (Chemin Vert, Hauts-Quartiers, Violettes) ou vous êtes locataire de Saumur Habitat,
- Vous êtes à l'aise à l'oral, pédagogue, fiable, capable d'aller au contact des habitants,
- Contrat Adulte-Relais.

Candidatures et informations à l'adresse :
aspire@aspiresaumur.fr



RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION LOCATAIRE 2025

Tous les 3 ans, Saumur Habitat réalise une enquête de satisfaction sur la qualité de services rendue aux locataires. Cette année, les résultats sont encourageants même si des efforts restent à faire sur certains points.

La dernière enquête de satisfaction s'est déroulée entre fin juin et début juillet 2025, par téléphone, auprès d'un échantillon représentatif de 380 locataires de Saumur Habitat. L'enquête est réalisée par le prestataire « Règle de 3 ».

40 questions ont été posées à propos :

- Des conditions de vie,
- De la propreté des espaces extérieurs, des parties communes et des équipements,
- De l'emménagement des nouveaux entrants,
- Du traitement des demandes,
- De l'accueil,
- De l'information,
- De la communication.



Cette année, vous êtes 84,3% à être satisfaits de Saumur Habitat !

Nous vous remercions pour vos retours.

LES TAUX DE SATISFACTION PAR THÈMES



76 %
Qualité de vie
dans le quartier



89 %
Emménagement des
locataires récents



89 %
Traitement des demandes
techniques



79 %
Sentiment de bien-être
dans le quartier



82 %
Fonctionnement des
équipements collectifs



72 %
Traitement des demandes
administratives



63 %
Propreté des espaces
extérieurs



71 %
Fonctionnement des
équipements du logement



86 %
Accueil lors
des contacts



76 %
Propreté des parties
communes



89 %
Interventions dans
les ascenseurs



82 %
Information
et communication

VOUS AVEZ NOTÉ DES AMÉLIORATIONS SUR LES POINTS SUIVANTS :

- La qualité de vie dans le quartier,
- Le fonctionnement des équipements collectifs (fonctionnements des portes d'accès aux halls et parkings, des ascenseurs),
- Le délai d'exécution concernant les interventions en parties communes,
- L'efficacité des interventions dans les parties communes,
- Les interventions techniques dans les ascenseurs,
- L'efficacité de l'intervention dans le logement.

L'ANALYSE DE VOS RÉPONSES ORIENTE NOS ACTIONS POUR AMÉLIORER CERTAINS DE NOS SERVICES :

- Le traitement des demandes administratives,
- Le fonctionnement des équipements sanitaires du logement,
- Le délai d'exécution concernant l'intervention dans le logement,
- L'information sur les travaux prévus dans le logement ou les parties communes,
- L'information sur les différents équipements des travaux.



IL RESTE DES EFFORTS À MENER SUR :

- La facilité à joindre les interlocuteurs,
- L'information sur le délai d'exécution sur les demandes d'intervention techniques,
- La propreté des espaces extérieurs (en lien avec la Ville de Saumur et les communes de l'agglomération selon les sites).

Les équipes de Saumur Habitat vont intégrer ces nouvelles actions dans le plan d'actions et d'améliorations Qualité 2025-2028 ©Quali'Hlm.

LA DÉMARCHE QUALITÉ DE SAUMUR HABITAT : LE LABEL QUALI'HLM

Labellisé Quali'Hlm depuis 2018, le dernier audit Habitat Qualité Service (HQS) Quali'hlm a été réalisé, en février 2025, par Anne BOURDAIS, nouvelle auditrice pour le 3ème cycle de la démarche Quali'hlm 2025-2028.

D'après son rapport d'audit, 5 Plans d'Actions et d'Améliorations ont été mis en œuvre pour la période 2025-2028.

- Plan n°1 : La politique et les objectifs Qualité
- Plan n°2 : La gestion des compétences
- Plan n° 3 : L'entrée dans les lieux
- Plan n° 4 : Le traitement des demandes techniques
- Plan n° 5 : La lutte contre les blattes



Ce plan d'action sera actualisé au 1^{er} trimestre 2026, avec les actions que vous avez jugées prioritaires, d'après les résultats de l'enquête, pour améliorer la qualité de nos services.

PATRIMOINE

SAUMUR LA FLEURENCELLE



- Opération en VEFA (Vente en l'État Futur d'Achèvement) portée par Nexity, route de Rouen
- 64 logements collectifs avec parking et cave
- Livraison des bâtiments C et D en décembre 2025, livraison prévisionnelle du bâtiment B en avril 2026

MOULIHERNE LE CLOS SAINT-GERMAIN



- Opération d'acquisition-amélioration d'un ancien bâtiment communal
- 4 logements collectifs & 2 logements individuels en duplex (dont 1 avec garage)
- Livraison réalisée en juillet 2025

SAUMUR URBAIN FARDEAU



- Opération d'acquisition-amélioration de l'ancienne clinique Fardeau
- 13 logements collectifs & 3 locaux commerciaux en rez-de-chaussée
- Livraison prévisionnelle en mars 2026

LES ROSIERS-SUR-LOIRE TERRE D'AILLEURS



- Construction neuve
- 4 logements collectifs, 3 logements individuels & 1 local commercial
- Livraison réalisée en décembre 2025

VIE PRATIQUE

BIEN CHAUFFER VOTRE LOGEMENT EN HIVER

Quelques questions que l'on nous pose souvent sur le chauffage collectif :

Pourquoi mon radiateur est tiède ?

Ce n'est pas forcément une panne ! Votre radiateur peut être tiède si :

- La température du logement est à plus de 19°C.
- Il fait doux dehors. Le radiateur n'a pas besoin d'apporter beaucoup de chaleur dans le logement.
- Le robinet du radiateur est en position « fermée ».

Pourquoi ai-je une sensation de froid ?

Il se peut que la température ressentie soit différente car elle dépend des conditions climatiques (pluie, ciel bleu, brouillard).

- Pour vérifier la température de votre logement, placez votre thermomètre dans la pièce à environ 1,50 m du sol.
- Je vais vérifier auprès de mes voisins s'ils ont du chauffage.



Rappel : La température minimale à fournir par le bailleur est fixée à 19°C par le Code de la Construction et de l'Habitation. Saumur Habitat répond à cette obligation et par là-même, suit les recommandations récentes de l'État en matière de sobriété énergétique.

Quelques conseils si vous avez un chauffage individuel :

- Si votre logement dispose d'un programmateur ou d'un thermostat, vous pouvez ajuster la température : idéalement 19°C quand vous êtes chez vous et 17°C la nuit ou lorsque vous êtes absent plusieurs heures.
- Évitez de couper totalement le chauffage et préférez une température basse continue suivie d'une légère augmentation à votre retour dans la pièce.

En cas de panne de chauffage :

- Logements collectifs :

Contactez en priorité notre prestataire DALKIA au 0 800 809 300



- Logements individuels :

Contactez en priorité notre prestataire Engie Home Services au 02 41 50 30 30



EMMÉNAGEMENT DE LA CAF

L'antenne saumuroise de la CAF du Maine-et-Loire arrivera prochainement dans les locaux de Saumur Habitat. Après plusieurs mois de travaux, l'ouverture au public est programmée fin janvier.



SERVICES AUX HABITANTS

ALTIMA : L'ASSURANCE HABITATION PENSÉE POUR LES LOCATAIRES



UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE MAIF

Depuis 2023, Saumur Habitat vous propose de souscrire votre assurance habitation auprès de son partenaire **Altima**. **Notre promesse est simple : protéger efficacement votre logement et votre quotidien, sans complexité.**

4 raisons de souscrire à l'assurance habitation locataire Altima :

- **Une couverture complète et rassurante**

Tous les membres de votre foyer sont couverts en responsabilité civile. Vos biens, y compris les appareils électriques, sont protégés même en cas de foudre !

- **Des services d'assistance inclus**

Perte de clés ? Fuite d'eau ? Immobilisation ? Altima vous accompagne : intervention rapide de professionnels, aide à domicile, conduite des enfants à l'école, hébergement provisoire, garde d'animaux... même en déplacement à l'étranger !

- **Un tarif accessible et adapté à votre logement**

Le prix des cotisations est calculé selon le type de logement. Par exemple, pour un logement de type III, le tarif mensuel est de 14,83 €.

- **Une souscription facile et sans frais**

Par téléphone ou en ligne, sans frais de dossier ni de mensualisation. Et pour simplifier encore plus, Altima prend en charge la résiliation de votre ancien contrat.

105 contrats ont déjà été souscrits, pourquoi pas vous ?

Pour plus d'informations ou pour réaliser un devis, rendez-vous sur :

<https://www.altima-assurances.fr/partenaires/assurance-habitation-locataire> ouappelez le

09 69 39 41 30 (du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h).



LA QUESTION DU LOCATAIRE

« Que fait Saumur Habitat pour lutter contre les blattes ? »

Les infestations de blattes proviennent d'un manque d'hygiène dans certains logements, et peuvent ensuite se propager facilement aux logements voisins, même lorsque ceux-ci sont bien entretenus. C'est pourquoi **la lutte contre ces nuisibles doit être collective** : elle implique à la fois le bailleur, le prestataire et les locataires.

Depuis le 2 septembre, Saumur Habitat a mis en place une mission "Action Blattes" afin de renforcer la prévention et le traitement des infestations dans son parc immobilier. Lors de chaque passage pour diagnostic, une sensibilisation est faite auprès des locataires afin d'expliquer les bons gestes d'hygiène et de prévention.

Cette action repose sur une étroite collaboration entre les équipes techniques, les conseillères sociales et le prestataire en charge des interventions. Ce travail coordonné permet d'assurer un suivi rigoureux, de prévenir la réapparition des nuisibles et d'accompagner les locataires qui en ont besoin.

Grâce à cette mobilisation collective, Saumur Habitat agit pour réduire durablement le taux d'infestation et améliorer la qualité de vie dans ses résidences.

Vous avez une question, une remarque, une idée à partager ? Chaque numéro du Journal des Locataires vous permettra d'évoquer un sujet qui pourra être abordé dans cette rubrique.

Nom :

Adresse :

Votre sujet :

.....



LA PAROLE EST À VOUS...