

LE JOURNAL DES LOCATAIRES

L'INFORMATION DE SAUMUR HABITAT

N° 4
PRINTEMPS 2023



À LIRE

ELECTIONS DES REPRÉSENTANTS DE LOCATAIRES : QUI SONT VOS NOUVEAUX ÉLUS ?

L'ENTRETIEN DU LOGEMENT, QUI FAIT QUOI ?

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES LOCATAIRES

DES NOUVEAUX PROJETS DE CONSTRUCTION DE LOGEMENTS EN PERSPECTIVE !

ÉDITO

LA PROXIMITÉ AVEC NOS LOCATAIRES EST UNE FORCE

Une démarche commune d'enquête triennale sur la qualité du service rendu aux locataires est entreprise par l'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire depuis 2004.

Les résultats de l'enquête de satisfaction menée en juillet dernier auprès d'un échantillon représentatif de 380 locataires de Saumur Habitat sont particulièrement convaincants pour notre organisme.

86.8 % de nos locataires se disent satisfaits ou très satisfaits de Saumur Habitat.

La plupart des indicateurs sont favorables : les conditions de logement, le sentiment de bien-être dans le logement et ses abords, le fonctionnement des équipements, l'emménagement, la dimension relationnelle...

Ce bon niveau de satisfaction est le fruit de notre stratégie de proximité, véritable ADN de Saumur Habitat. Malgré tout, il nous engage à poursuivre nos efforts en permanence. Plusieurs actions sont prévues en ce sens.

Les élus peuvent continuer à nous faire confiance pour leurs nouveaux projets immobiliers. Les locataires que nous hébergerons sauront trouver un organisme soucieux de leur bien-être.

Un locataire est le visiteur le plus important de nos locaux. Il ne dépend pas de nous. Nous sommes dépendants de lui. Il n'est pas une gêne dans notre travail. Il en est l'objectif. Il n'est pas étranger à nos affaires. Il en fait partie. Nous ne lui faisons pas une faveur en le servant. C'est lui qui nous fait cette faveur en nous en donnant l'occasion.

Je vous souhaite une bonne lecture.



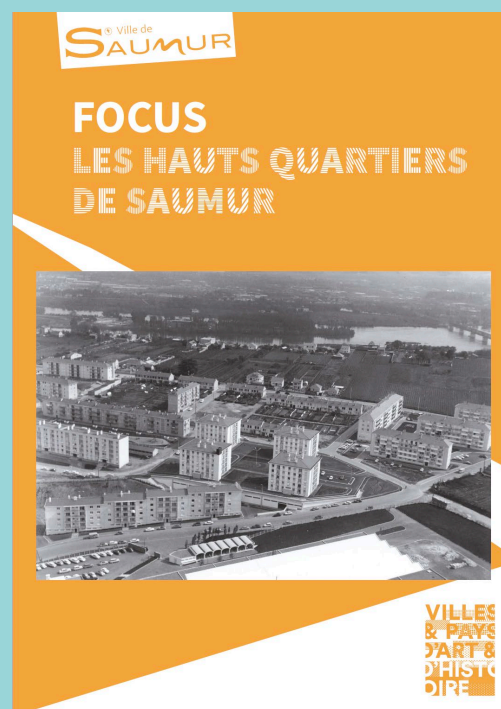
Jackie GOULET CLAISSE
Président de Saumur Habitat

ACTUALITÉ

L'HISTOIRE DES HAUTS-QUARTIERS

Le service Ville d'art et d'histoire de la Ville de Saumur a réalisé un travail de mémoire sur l'histoire et les métamorphoses des Hauts-Quartiers de Saumur.

Un livret « Focus sur les Hauts-Quartiers de Saumur » constitue une synthèse des travaux de recherche réalisés dans les archives de la Ville de Saumur et de Saumur Habitat et des réflexions menées par un collectif d'habitants et d'acteurs institutionnels qui se sont réunis et ont échangé, tout au long de l'année 2022, pour produire ce travail.



Ces brochures sont à votre disposition au Point d'accueil des Hauts-Quartiers lors des permanences et au siège de Saumur Habitat.



RESULTAT DES ELECTIONS DES REPRESENTANTS DES LOCATAIRES

Avec un taux de participation de 15,8 %, les locataires de Saumur Habitat ont choisi la CLCV (Consommation Logement Cadre de Vie), l'AFOC (Association Force Ouvrière Consommateurs) et la CGL (Confédération Générale du Logement) pour les représenter durant les 4 prochaines années au sein du Conseil d'Administration de l'Office.

Les nouveaux représentants des locataires élus :



De gauche à droite : M. Goulou (CLCV), Mme Berich (CLCV), Mme Buty (AFOC) et M. Lequeux (CGL)

Le 9 janvier dernier, les membres du Conseil d'Administration ont procédé au renouvellement des administrateurs représentant les locataires au sein des instances de Saumur Habitat. Ainsi, **M. GOULU** siègera au Bureau, **Mme BUTY** à la CALEOL (Commission d'Attribution des Logements et d'Examen de l'Occupation des Logements) et **M. LEQUEUX** à la CAO (Commission d'Appel d'Offres).

Comment contacter vos représentants ? CLCV

- Contacter la CLCV Union Départementale : 02 41 87 58 45 / maine.et.loire@clcv.org
- Permanence de 10h à 11h30 tous les 1^{ers} vendredis du mois au Centre Social Espace Jacques Percereau à Saumur.

AFOC

- Contacter l'AFOC Maine-et-Loire : 02 41 25 49 60 / udfo49@force-ouvriere.fr

CGL

- Contacter Monsieur LEQUEUX : antony.lequeux@hotmail.fr



L'ENTRETIEN DU LOGEMENT, QUI FAIT QUOI ?

Depuis le 31 décembre 2022, Saumur Habitat a mis fin au contrat de maintenance « multiservices » dont Proxiserve était titulaire.

Les menues réparations et l'entretien des équipements sont à la charge des locataires depuis cette date, à savoir que le gros entretien reste de la responsabilité de Saumur Habitat.

Plusieurs solutions s'offrent à vous pour palier d'éventuels dysfonctionnements de plomberie, robinetterie, électricité, menuiserie ou de serrurerie. Avant de faire appel à une entreprise, les agents de Saumur Habitat sont à votre écoute et à même de vous conseiller quant aux démarches à effectuer.

Des tutoriels sur internet peuvent par ailleurs vous guider pas-à-pas avec des instructions simples et faciles pour effectuer des réparations ou des remplacements de petites pièces qui parfois sont à votre portée ou à celle de votre entourage.

Bon à savoir :

Le Chèque emploi service universel, couramment connu sous l'acronyme Cesu, est un moyen de paiement qui peut être utilisé dans les emplois de services à la personne tels que les petits travaux de bricolage et jardinage ou l'entretien de la maison.



Ce document reprend, pièce par pièce, tous les équipements de votre logement et vous indique au moyen de 3 couleurs différentes, à qui incombent l'entretien et les réparations. (Loi 89-462 du 6 juillet 1989 et décret n° 87-712 du 26 août 1987)

Les réparations s'appliquent à un usage normal des lieux. En cas de dégradations volontaires ou accidentelles,

les travaux sont à la charge du locataire.

Contact :
Saumur Habitat 02 41 83 48 10 (tapez 2, puis 1)

LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE 2022

Dans une quête continue d'amélioration de sa qualité de service rendu aux locataires, Saumur Habitat mesure par l'intermédiaire de l'enquête de satisfaction triennale, le ressenti des locataires autour des enjeux portant sur la relation au bailleur, leur usage quotidien du logement mais aussi leur perception de l'environnement immédiat du logement.

L'enquête de satisfaction s'est déroulée en juillet 2022. Elle a été réalisée sur la base d'un échantillon représentatif de 380 locataires sélectionnés aléatoirement. La satisfaction est ainsi évaluée et les services proposés, questionnés pour permettre leur amélioration.

Merci aux locataires qui ont bien voulu répondre à cette enquête !

Cette année, vous êtes près de 87% à être satisfaits de Saumur Habitat.

Nous vous remercions pour votre confiance renouvelée, malgré une année 2022 particulière, compte tenu des crises sanitaire et énergétique auxquelles il faut s'adapter.

LES RÉSULTATS : VOTRE SATISFACTION PAR THÈME



73 %

Qualité de vie
dans le quartier



62 %

Propreté des espaces
extérieurs



77 %

Propreté des parties
communes



75 %

Fonctionnement des
équipements collectifs



90 %

Emménagement des
locataires récents



75 %

Fonctionnement des
équipements du logement



82 %

Interventions suite à des pannes
d'ascenseur



46 %

Traitement des demandes
non techniques



86 %

Accueil lors
des contacts



83 %

Information
et communication



86,8 %

Satisfaction globale

Depuis 2019, la satisfaction globale des locataires se consolide autour de 86%. S'agissant du cadre de vie : 84% des locataires estiment être satisfaits de leur logement et 82% s'y sentent bien.



LA PROPRETÉ, UN SUJET FONDAMENTAL :

Alors que 77% des locataires sont satisfaits de la propreté des parties communes, la propreté des espaces extérieurs obtient un taux de satisfaction de 62%, indicateur en baisse par rapport à 2019.

DES EFFORTS À POURSUIVRE DANS LA GESTION DE VOS DEMANDES :

Les locataires de Saumur Habitat soulignent la qualité des contacts avec leur bailleur, 86 % sont satisfaits de l'accueil lors des contacts et 83 % sont satisfaits de l'information et de la communication. Néanmoins, le traitement des demandes techniques et non techniques est un point d'attention.

Afin d'apporter des solutions concrètes rapides et de faciliter les démarches, Saumur Habitat développe un nouvel outil de gestion de la relation client adapté au métier de nos agents de proximité.

Cet outil digital continuera à s'articuler avec une relation de proximité et une présence forte sur le terrain.



VOS DEMANDES D'AMÉLIORATION SONT NOS PRIORITÉS :

- le traitement des demandes d'interventions techniques,
- les délais d'interventions des entreprises,
- la facilité à nous joindre,
- la propreté des espaces extérieurs - dont Saumur Habitat est propriétaire.

Saumur Habitat a pris la mesure de vos attentes et va tout mettre en œuvre pour améliorer votre satisfaction.

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES SUITE AUX AMÉNAGEMENTS DE SALLES DE BAIN DANS LE CADRE DU PLAN D' ACTIONS D' ACCOMPAGNEMENT AU VIEILLISSEMENT

En 2022, 55 logements ont bénéficié de travaux d'accessibilité. Une enquête téléphonique a été réalisée auprès des locataires.

86 % de satisfaits sur le résultat des travaux d'accessibilité réalisés.

97 % de satisfaits sur le déroulement du chantier.

100 % de satisfaits sur les relations avec Saumur Habitat et l'entreprise prestataire.

Si vous rencontrez des difficultés d'accessibilité dans votre logement lié au vieillissement ou au handicap, nous vous rappelons que, sur demande écrite, nous pouvons intervenir pour réaliser des travaux d'aménagement.

quali' hlm

La qualité de service en actions et en preuves

Les locataires insatisfaits vont être recontactés et/ou visités par le chargé de travaux.



PROJETS DE CONSTRUCTIONS

LIVRAISON : DÉCEMBRE 2025



SAUMUR 370 RUE FLANDRE DUNKERQUE LA VILLA D'OREE

33 appartements du T2 au T4

- Ascenseur
- Balcon ou jardin
- Parking sécurisé
- Logement de classe énergétique A

Si vous avez des questions ou êtes intéressé par ce programme rue Flandre Dunkerque à Saumur, vous pouvez déjà manifester votre intérêt en nous contactant sur accueil@saumurhabitat.fr



GENNES LES ROSIERS 28 RUE DE LA CROIX - TERRE D'AILLEURS

LIVRAISON : 09/2024

4 appartements T3
3 maisons T3 et T4
Un local d'activité



VERNANTES 6 ET 19C RUE DE MOULIHERNE

LIVRAISON : 09/2023

11 maisons T2 et T3
• Logement de plain-pied
• Jardin



MONTREUIL BELLAY RUE DE LOUDUN VIA ROMESIA

LIVRAISON : 09/2025

15 appartements T2 et T3
• Ascenseur
• Balcon ou jardin



LA GESTION DIFFÉRENCIÉE QU'EST-CE QUE C'EST ?



Saumur Habitat s'engage dans la gestion différenciée des espaces verts. Le service espaces verts de Saumur Habitat va adapter le nombre de passages d'entretien des espaces en fonction de différents critères : caractéristique, vocation, fréquentation et situation du site. L'objectif est d'entretenir autant que nécessaire et aussi peu que possible pour préserver la biodiversité. **La gestion différenciée a pour but :**

- L'écologie : des actions respectueuses de l'environnement et de la santé, réduction ou suppression de l'arrosage,
- Les économies : réduction des surfaces tondues régulièrement = baisse des charges,
- Le bien-être des habitants : aménagements adaptés à l'utilisation par les habitants.

Après une première phase de formation en 2022, l'équipe des espaces verts travaille aujourd'hui sur la définition des plans de gestion des espaces.

La nature en ville, c'est permettre de lutter contre le réchauffement climatique. Respecter le vivant et la biodiversité, c'est se respecter soi-même en tant qu'être vivant !

1^{er} test grandeur Nature !

Une prairie fleurie va prendre place à titre expérimental au cœur du quartier des Violettes, sur le vaste espace aujourd'hui engazonné de **4000 m²** situé entre les rues Loucheur et Louvet et l'impasse des Violettes. Semées au printemps, les prairies fleuriront jusqu'à la fin de l'été. Elles seront ensuite fauchées tardivement à l'automne afin de permettre aux insectes pollinisateurs, notamment les papillons, de trouver refuge et nourriture dans ces prairies de fleurs sauvages.

Patience : selon la météo, la prairie fleurie ne fleurira peut-être pas cette année !



L'équipe Espaces Verts

QUAND ET COMMENT PAYER SON LOYER !

Quand ?

A terme échu, c'est-à-dire une fois le mois écoulé, dès réception de l'avis d'échéance, avant le 10 du mois suivant.

Comment ?

Pour régler votre loyer, plusieurs solutions s'offrent à vous :

- Par prélèvement automatique : gratuit et pratique, vous choisissez entre 3 dates : le 5, 10 ou 17 de chaque mois
- Par carte bancaire : gratuit et sécurisé, vous pouvez régler sur votre espace personnel du portail locataire, créé lors de la signature de votre bail
- Par chèque bancaire à l'ordre de Saumur Habitat
- Par virement bancaire

Un imprévu pour le règlement du loyer ? S'il vous est difficile de vous acquitter du paiement de votre loyer, contactez votre interlocuteur privilégié au 02.41.82.48.54. Vous pourrez exposer votre situation et grâce à cela, nous construirons ensemble la solution la plus adaptée.



POURQUOI IL EST IMPORTANT DE FAIRE SA DECLARATION D'IMPÔT... MÊME SI VOUS ETES NON-IMPOSABLE ?

Déclarer ses revenus aux impôts est essentiel, même lorsque vous savez que vous êtes non-imposable. Cette déclaration est indispensable pour demander un logement social ou une mutation de logement ! Et également, pour bénéficier des chèques proposés par l'Etat (chèque énergie, chèque transport, ...), ou calculer vos droits aux prestations sociales de la CAF.

Le prochain chèque énergie arrivera fin avril dans vos boîtes aux lettres.

SERVICES AUX HABITANTS

ID'EES INTERIM, UNE AGENCE DE TRAVAIL TEMPORAIRE PAS COMME LES AUTRES, S'INSTALLE DANS LES HAUTS-QUARTIERS

Initialement installée dans le quartier du Chemin Vert depuis 2021, **ID'EES INTERIM** a emménagé dans ses nouveaux locaux situés 178 rue Jehan Alain, dans les Hauts-Quartiers.

Ce déménagement s'inscrit dans une volonté forte de renforcer la proximité avec les habitants du quartier prioritaire afin de pouvoir les accompagner efficacement dans leurs démarches de retour à l'emploi.

ID'EES INTERIM propose un accompagnement sur mesure pour les personnes très éloignées de l'emploi : chômage de longue durée, moins de 26 ans, plus de 50 ans, habitant un quartier prioritaire, aux minima sociaux, nouveaux arrivants...

L'équipe d>ID'EES INTERIM est à la disposition des partenaires, des entreprises et des demandeurs d'emploi pour construire ensemble des parcours d'accompagnement et de retour vers l'emploi durable.



Contact : 178 rue Jehan Alain - 02 49 65 33 71
interim.sau mur@groupeidees.fr

Inscription sur RDV du mardi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 14h00 à 17h30. Ouvert au public le mercredi de 8h30 à 12h00

LA QUESTION DU LOCATAIRE

« Mon voisin fait du bruit,
que faire ? »

Une nuisance sonore anormale est un bruit répétitif, intensif ou qui dure dans le temps.

Attention, les bruits de comportement liés à la vie quotidienne sont définis comme des bruits normaux de voisinage.

1 - Priorité au dialogue

Vous êtes gêné par votre voisin... mais l'avez-vous déjà rencontré ?

Le bon réflexe, c'est essayer d'en discuter avec lui. Votre voisin ne se rend peut-être pas compte de la gêne qu'il vous cause. Pour régler les petits problèmes de la vie courante, une discussion vaut mieux qu'un courrier.

Gardez à l'esprit que le but de cette rencontre est d'arriver à une solution amiable et acceptable pour tous.

2 - Quand le dialogue ne suffit plus ?

Contactez Saumur Habitat.

Afin d'objectiver la situation, un agent de proximité réalise une enquête de voisinage pour recueillir des informations et/ou des témoignages complémentaires. Le cas échéant, l'agent de proximité rappelle les devoirs, les règles de bon voisinage et les conséquences en cas de manquement aux règles.

**Pensez à communiquer :
un bruit annoncé est à moitié
pardonné !**

**LA
PAROLE
EST À
VOUS...**

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 :

.....

.....

