

à propos

LE JOURNAL DES LOCATAIRES D'HABITAT DE LA VIENNE



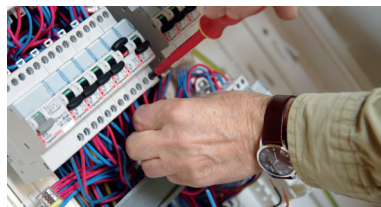
QUI FAIT QUOI

DANS VOTRE AGENCE
HABITAT DE LA VIENNE ?



En bref

Enquête 2017 de satisfaction auprès des locataires : vous pourriez être contacté



En direct

Le diagnostic gaz et électricité obligatoire depuis juillet 2017



On vous dit tout

Immeubles en chauffage collectif : individualisation des consommations





“
7 antennes et
agences Habitat de
la Vienne pour une
proximité renforcée
”

Edito

Habitat de la Vienne, ce sont 164 salariés garants d'un service public de l'habitat de qualité. Une partie des équipes travaillent dans "l'ombre" en exerçant des activités dites de "support", sans être directement au contact des locataires. Mais, grâce au réseau des 7 antennes et agences réparties sur l'ensemble du territoire de la Vienne, près de 113 personnes accueillent et assurent un service de proximité pour qu'à chaque étape de son parcours, le locataire ait un interlocuteur au sein d'Habitat de la Vienne. Ainsi, l'Office assure à l'ensemble de ses locataires la réponse la mieux adaptée à leurs attentes. Ce sont ces équipes que nous avons décidé de vous faire connaître au travers d'une présentation de leurs missions.

Henri COLIN
Président

En bref

Participez au jeu-concours pour le nom de la nouvelle lettre d'information 100% senior



Afin d'être au plus près des attentes de ses lecteurs, et pour répondre au cadre de la démarche Habitat Senior Services®, Habitat de la Vienne diffusera très bientôt une lettre d'information spécifiquement dédiée à ses locataires seniors (plus de 65 ans). Deux fois par an, les locataires seniors de l'Office recevront dans leur boîte aux lettres toute l'actualité passée et à venir.

Un jeu-concours pour le nom de cette nouvelle publication :

L'ensemble des locataires âgés de plus de 65 ans, cible de la lettre d'information, est invité à participer dès aujourd'hui au jeu-concours organisé pour définir le nom de cette nouvelle publication. Il vous suffit de remplir le bulletin de participation ci-joint et de le retourner à Habitat de la Vienne - 33 rue du Planty - 86180 Buxerolles, ou par mail à communication@habitatdelavienne.fr **avant le 15 septembre 2017**.

L'auteur du meilleur titre sera sélectionné par un jury et remportera une box cadeau valable pour 2 personnes, afin de profiter de l'activité de son choix. Infos et règlement sur www.habitatdelavienne.fr

Sommaire

Edito

p. 02

En bref

p. 03

Participez au jeu-concours pour le nom de la nouvelle lettre 100% senior / Pensez à fournir votre attestation d'assurance habitation / Enquête 2017 de satisfaction auprès des locataires Habitat de la Vienne

Grand angle

p. 04

Qui fait quoi dans votre agence Habitat de la Vienne ?

En direct

p. 06

Le diagnostic gaz et électricité obligatoire depuis juillet 2017 / La reconversion réussie de l'ancien Foyer pour Personnes Agées Gérard Girault

On vous dit tout... p. 07

Immeubles en chauffage collectif : individualisation des consommations

Devenez propriétaire

p. 08

Pavillons et maisons à vendre

A propos, le magazine des locataires d'Habitat de la Vienne, 33, rue du Planty - BP 27 - 86180 Buxerolles

Direction de la publication : Pascal Aveline - Photographies : Habitat de la Vienne, Fotolia

Rédaction et mise en page : Audrey Robin - Maquette : Obea communication - Impression :

Megatop - Tiré à 9 500 exemplaires

Enquête 2017 de satisfaction auprès des locataires

Tous les 3 ans, Habitat de la Vienne mène une vaste enquête de satisfaction auprès de ses locataires afin de mesurer la qualité de service rendu et son évolution dans le temps. Obligatoire et indispensable pour les bailleurs sociaux, elle est réalisée par un prestataire indépendant, commun à l'ensemble des bailleurs de la Région.

Cette enquête téléphonique sera menée dès septembre auprès d'un échantillon (environ 1/3) des locataires Habitat de la Vienne. Elle donne l'occasion à chacun de s'exprimer sur l'ensemble des sujets qui constituent le cadre de vie au sein d'un logement de l'Office Habitat de la Vienne : l'équipement du logement, les parties communes, les relations avec les interlocuteurs d'Habitat de la Vienne, le loyer... sont quelques uns des aspects abordés au cours du questionnaire. Les résultats permettent de mesurer notre niveau de



performance, d'identifier nos atouts et d'engager des démarches d'amélioration si nécessaire afin de développer la qualité du service rendu. Ils sont également comparés à ceux des autres bailleurs du département et de la Région. Enfin, une "enquête miroir" est réalisée en interne auprès des collaborateurs de l'Office afin de comparer leur perception à celle des locataires.

À suivre : les résultats de l'enquête 2017 de satisfaction dans le prochain numéro de A Propos.

Pensez à fournir votre attestation d'assurance habitation



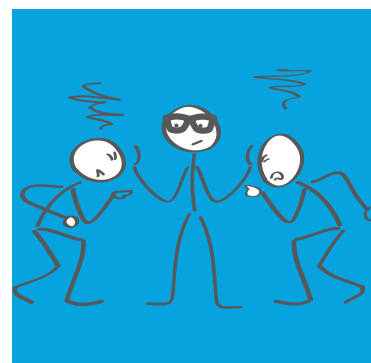
Votre logement et ses dépendances doivent être assurés à votre arrivée dans les lieux. Vous avez donc fourni une attestation d'assurance au moment de la remise des clés. Pensez-y ! : chaque année, vous devez obligatoirement adresser votre attestation d'assurance habitation à votre agence de proximité lorsqu'Habitat de la Vienne vous en fait le rappel.

Loi du 6 juillet 1989 : Le locataire est tenu de "s'assurer contre les risques dont il doit répondre en sa qualité de locataire et d'en justifier lors de la remise des clés puis, chaque année, à la demande du bailleur. La justification de cette assurance résulte de la remise au bailleur d'une attestation de l'assureur ou de son représentant. Toute clause prévoyant la résiliation de plein droit du contrat de location pour défaut d'assurance du locataire ne produit un effet qu'un mois après un commandement demeuré infructueux. Ce commandement reproduit, à peine de nullité, les dispositions du présent paragraphe".

Mais aussi...

Besoin d'un médiateur ?

Comme le prévoit la réglementation, un médiateur pourra très bientôt, sur saisine du locataire et avec l'accord de l'Office, traiter des litiges relevant des contrats de location et de vente. Cette démarche, totalement gratuite pour les locataires, sera à l'entière charge d'Habitat de la Vienne qui disposera d'un référent en interne. **Il vous sera possible de saisir le médiateur HLM à compter du mardi 19 septembre 2017.**



Bientôt 2 nouveaux "ateliers équilibre"

Après le succès de Latillé, Roches-Prémarie Andillé, Chauvigny, Châtellerault et Loudun, ce sont **les communes de Jaunay-Marigny et Poitiers (Couronneries) qui accueilleront dès le mois d'octobre un atelier équilibre.** Ces animations ont pour but de lutter contre la sédentarité grâce à la pratique d'exercices adaptés et ludiques, en partenariat avec l'EPGV (Comité Départemental d'éducation physique et de gymnastique volontaire). Réservé au public senior de 65 ans et +.



Grand angle



QUI FAIT QUOI

**DANS VOTRE AGENCE
HABITAT DE LA VIENNE ?**

Habitat de la Vienne est implanté dans plus de 210 communes de la Vienne. Afin de rester proche de vous, 7 antennes et agences gèrent le quotidien de votre résidence. Depuis peu, les antennes de Neuville de Poitou et du Futuroscope cohabitent au 16 boulevard des Frères Lumière à Chasseneuil du Poitou afin d'améliorer les conditions d'accueil du public. Prochainement, l'antenne de Chauvigny prendra ses quartiers en plein centre-bourg, et une permanence sera ouverte 3 fois par semaine à Neuville de Poitou, toujours dans le même objectif, à savoir, mettre le conseil et la qualité de service au premier plan. L'occasion de refaire le point sur qui fait quoi dans votre agence Habitat de la Vienne.

La gestion de proximité réunit l'ensemble des services destinés directement aux locataires et qui sont, dans la plupart des organismes HLM, décentralisés en agence. Elle comprend également tous les services quotidiens rendus par le bailleur aux locataires, comme le gardiennage et le nettoyage. Les organismes développent des politiques de qualité de service dont la proximité constitue une composante centrale. Le développement de la gestion de proximité permet d'adapter l'organisation aux spécificités de chaque site afin de garantir la réactivité et l'efficacité des actions menées.

LE/LA CHARGÉ(E) DE CLIENTÈLE

Il s'agit de la personne qui s'est occupé de constituer votre dossier de demande de logement. Une fois locataire Habitat de la

Vienne, elle continue à suivre votre dossier : loyer, charges... jusqu'à votre mutation ou départ (enregistrement de votre congé...). Elle peut également vous orienter vers un(e) conseiller(e) en Économie Sociale et Familiale si vous rencontrez des difficultés financières ou sociales.

« Je suis l'interlocuteur incontournable des nouveaux clients et j'accompagne les locataires dans leur parcours résidentiel. »

Céline MOREAU

Chargée de
Clientèle
Antenne de
Neuville de Poitou
/Futuroscope



LE/LA RESPONSABLE D'AGENCE

Le responsable d'agence assure le management général d'une unité de gestion décentralisée au service des locataires sur un territoire donné. Il décline et définit les objectifs de ses équipes en adéquation avec les orientations stratégiques du bailleur.

LE/LA RESPONSABLE D'ANTENNE

C'est lui [ou elle] qui représente Habitat de la Vienne sur les territoires concernés auprès des communes et des partenaires. Positionné entre les équipes de terrain et le responsable d'agence, le responsable d'antenne assure l'organisation fonctionnelle de la proximité et s'emploie à développer la satisfaction client, en veillant à la qualité du service rendu.

LE/LA CHARGÉ(E) D'ÉTAT DES LIEUX

Cette personne est en charge de la réalisation de l'état des lieux d'entrée, de la visite conseil (pour vous aider à préparer au mieux votre état des lieux de sortie en vous permettant de repérer les éventuelles réparations locatives et vous laisser le temps d'effectuer vous-même les menues réparations à votre charge) et des états des lieux de sortie. Le chargé d'état des lieux commande également la réalisation de l'ensemble des réparations à la charge de l'Office en vues de la relocation. En antenne, ces missions sont assurées par le responsable d'antenne.

L'OUVRIER DE RÉGIE

L'ouvrier de régie assure les menues réparations dans un ou plusieurs domaines (plomberie, électricité, serrurerie, menuiserie, ...). Il participe aux travaux d'entretien courant et de remise en état des parties communes, assure des interventions de premier niveau et de mise en sécurité des installations et en signale les dysfonctionnements. Il effectue des travaux de remise en état dans les logements avant relocation. Il contribue ainsi à la sécurité et au bien-être des locataires.

« J'aime la diversité de mes missions et mon rôle de conseil auprès des locataires pour l'entretien de leur logement. »

Alain MILLET

Ouvrier de régie polyvalent
Agence de Poitiers



LE/LA CHARGÉ(E) DE RÉCLAMATION

Cette personne réceptionne vos réclamations (téléphoniques, physiques ou écrites) et s'assure de la bonne exécution des interventions techniques pour apporter une réponse efficace et rapide aux demandes des locataires.

LE/LA GARDIEN(NE) / L'AGENT D'ENTRETIEN

Le gardien est le premier interlocuteur des locataires et représente le bailleur social sur le terrain en étant le garant de la qualité du service rendu au quotidien. Compte tenu de la diversité des quartiers d'habitat et des modalités d'organisation du travail, les tâches qui lui sont confiées peuvent varier considérablement d'un site à l'autre. L'agent d'entretien assure le maintien de la propreté des locaux et des parties communes du patrimoine dont il a la charge. Il participe à la politique qualité de l'organisme.

Les chiffres clés :

- **113 salariés travaillent dans les métiers de la gestion locative à Habitat de la Vienne**
- **8 039 demandes de logements déposées et traitées en 2016**
- **17 010 réclamations techniques enregistrées (plomberie, menuiserie, autre)**

Point de vue



Stéphanie DA SILVA,
**conseillère sociale à
Habitat de la Vienne**

« Un travail d'équipe en collaboration avec les partenaires sociaux pour apporter des solutions aux situations d'impayés. »

Si vous rencontrez des difficultés à boucler votre budget et si les fins de mois deviennent compliquées, n'attendez pas que la situation s'aggrave ! Demandez à rencontrer un conseiller social Habitat de la Vienne afin de trouver ensemble des solutions pour régler votre loyer.

Le conseiller social intervient pour résoudre les problèmes d'ordre social, administratif ou économique que rencontrent les ménages pour accéder à un logement ou s'y maintenir. Il étudie les situations d'impayés de loyers, les changements de situation des familles et recherche des solutions adaptées.

En direct

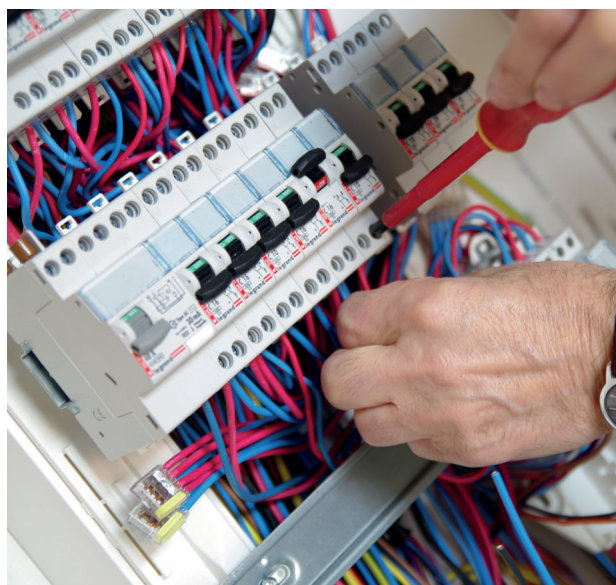
> DIAGNOSTICS RÉGLEMENTAIRES

Nouveauté : le diagnostic gaz et électricité obligatoire depuis juillet 2017

Un diagnostic relatif aux installations intérieures d'électricité et de gaz est obligatoire pour les baux signés à compter du 1^{er} juillet 2017. Cette nouvelle formalité concerne les installations de plus de 15 ans si le logement loué est situé dans un immeuble collectif construit avant le 1^{er} janvier 1975.

Pour les autres types de logements, il faudra attendre le 1^{er} janvier 2018 pour que ce diagnostic soit systématique. Pour les maisons individuelles données en location, par exemple, ce nouveau diagnostic entrerait en vigueur d'ici deux ans.

A noter : ce diagnostic aura une validité de 6 années. Il concerne aussi bien les locations vides que les locations meublées. Il consiste à établir, à partir d'un modèle type réglementé, l'état de l'installation intérieure de gaz et d'électricité par la recherche de la présence ou l'absence d'anomalie sur l'installation



Diagnostic électricité

Pour les logements équipés à 100% de l'énergie électrique, les diagnostics sécurité électrique seront réalisés par la société DIAG HABITAT et uniquement à la relocation des logements.

Diagnostic gaz : Habitat de la Vienne va au-delà de la réglementation !

Cette campagne sera réalisée sur l'ensemble des logements du parc immobilier Habitat de la Vienne équipé en gaz afin d'avoir une vision de la totalité des installations. Il s'agit d'un travail sur l'ensemble des biens et non uniquement ceux destinés à la relocation [comme le prévoit la réglementation] !

Pour mener à bien cette campagne de diagnostics pour les biens équipés d'une installation au Gaz, l'office a conclu un partenariat avec ENGIE et QUALIGAZ. Dans ces logements, QUALIGAZ effectuera le diagnostic Sécurité gaz mais aussi électrique pour éviter le passage de 2 prestataires.



> JAUNAY-MARIGNY

Résidence Olympe : la reconversion réussie de l'ancien Foyer pour Personnes Agées Gérard Girault

Habitat de la Vienne a engagé un vaste programme de reconversion de l'ancien Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) Gérard Girault* en 2016 afin de permettre la création de 32 logements, dont 10 dédiés aux seniors dans le cadre de la démarche Habitat Senior Services® [8 Type 3, 21 Type 2 et 3 Type 1 bis]. Ce programme, qui participe au renforcement de l'attractivité et du dynamisme de la commune, bénéficie d'un emplacement privilégié situé à 50 mètres seulement du centre-ville et des services, permettant d'offrir un logement de haute qualité à une population de personnes âgées autonomes, mais aussi à de jeunes couples ou des familles.

Entièrement réhabilitée, cette résidence avec ascenseur, balcons et places de stationnement extérieur a accueilli ses nouveaux heureux locataires en juin dernier avant l'inauguration prévue à la rentrée 2017.

* Cet établissement, mis en service en 1974 et géré par le CCAS, n'était plus adapté à la perte d'autonomie des résidents malgré une réhabilitation en 1989, de nouveaux travaux en 2004 et une extension en 1999 menés par Habitat de Vienne, propriétaire de la structure. La commune de Jaunay-Clan s'était alors orientée vers la construction d'un nouvel EHPAD, plus grand et plus adapté au vieillissement des personnes.

On vous dit tout...

IMMEUBLES EN CHAUFFAGE COLLECTIF : INDIVIDUALISATION DES CONSOMMATIONS DE CHAUFFAGE

En application de la loi Transition Énergétique pour la Croissance Verte (LTECV), l'installation de systèmes de comptage individualisé des consommations de chauffage est rendue obligatoire dans les logements utilisant un mode de chauffage collectif et équipés de radiateur (les planchers chauffants ne sont pas concernés).

Avant la réglementation

Jusqu'à présent, la consommation globale du chauffage collectif de ces bâtiments était répartie par logement en fonction de sa surface locative. L'acompte de charge chauffage et la régularisation annuelle, payés par les locataires concernés, étaient ainsi déterminés selon ce critère de surface du logement.

Depuis la réglementation

Pour Habitat de la Vienne, 1 378 logements sont concernés par cette réglementation qui impose que ces montants soient désormais déterminés en fonction de la consommation de chauffage de chaque logement. Cela impose la mise en place d'un robinet thermostatique sur chaque radiateur et d'un système de comptage ou de répartition individuel. A terme, la facture chauffage des locataires se présentera ainsi : 30% de part fixe calculée selon la surface du logement au m² [cela représente la part de consommation de base relative aux espaces communs et à la chaufferie], et 70% de part variable en fonction des relevés individuels. Les frais d'entretien des installations de chauffage seront toujours répartis en fonction de la surface. L'objectif de la loi est de responsabiliser chaque habitant qui ne paiera désormais que ce qu'il consomme. Habitat de la Vienne doit équiper l'ensemble des logements concernés d'ici 3 ans.

PROXISERVE : la société retenue pour l'installation de votre équipement d'individualisation des consommations de chauffage

Habitat de Vienne a retenu l'entreprise Proxiserve pour son expertise dans la maîtrise des dépenses d'énergie.

Elle interviendra dès la fin août.

Les locataires concernés seront avertis des périodes d'intervention des ouvriers dans leur logement par voie d'affichage au sein de la résidence.



Les étapes :

① Châtelleraut : installation été 2017

Mise en service du comptage au 1^{er} janvier 2018

Mise en place d'un robinet thermostatique

+

d'un répartiteur de frais de chauffage posé directement sur chaque radiateur, pour les immeubles ayant une distribution verticale du chauffage sur le secteur de Châtelleraut [Bâtiments Coubertin, l'Escale]



ou

d'un compteur d'énergie thermique, posé à l'entrée de chaque logement, pour les immeubles ayant une distribution horizontale du chauffage [Bâtiments Vinci, Marconi, Lyautey et Front de Vienne].



② Poitiers et Sud Vienne : installation été 2018

Mise en service du comptage au 1^{er} janvier 2019

③ Collectifs non cités dans l'étape ① sur le secteur de Châtelleraut + le reste des cités du Département : installation été 2019

Mise en service du comptage au 1^{er} janvier 2020

Devenez propriétaire

BUXEROLLES AV. DE LA LIBERTÉ VENTE PATRIMOINE



Proposition d'aménagement virtuel non contractuelle
réalisée par un décorateur RHINOV

Description : posez vos valises dans ce beau pavillon plain-pied T4 de 111 m² : grande pièce de vie lumineuse, cuisine fermée, 3 chambres, 1 salle d'eau et 1 salle de bains. Garage et jardin plein sud sans vis à vis. Chauffage gaz de ville. DPE : C
Prix de vente : **165 000 € (hors frais de notaire).**

Maison de bourg - Coulombiers [57 route nationale]



À vendre, maison de bourg T3 de 90 m² à rénover avec de beaux volumes : RDC : pièce de vie, cuisine et local chaufferie. Étage : 2 grandes chambres sur parquet, un bureau, salle de bains/wc et accès à un jardin à flanc de coteaux. Garage. DPE : D

Prix de vente : **50 000 € (hors frais de notaire)**

Maison de bourg - Benassay [2 route océane]



À vendre, maison de bourg T5 de 108 m² beau potentiel, à rénover : RDC : pièce de vie, cuisine, wc, salon, 1 chambre. Étage 1 : 2 chambres, 1 bureau. Étage 2 : combles à aménager. Jardin à l'arrière et cave. DPE : D.

Prix de vente : **60 000 € (hors frais de notaire)**

Pavillon - Joussé [4 cité de la Garenne]



À vendre, pavillon à étage T4 de 86 m², idéal pour un premier achat : entrée, cuisine, pièce de vie, loggia, rangements et wc. Étage : dégagement, 3 chambres avec placards, wc et salle de bain. Garage et beau jardin clos sans vis à vis. DPE : E.

Prix de vente : **69 000 € (hors frais de notaire)**



Habitat de la Vienne vous propose **un service de projection virtuelle (Rhinov)**, pour permettre aux potentiels acquéreurs de se plonger dans leur future habitation, grâce à des propositions d'aménagement sur 360°. Rendez-vous sur **www.habitatdelavienne.fr**

Frais de notaire réduits

pour les locataires Habitat de la Vienne [exonération des droits d'enregistrement]

Contact

Pour toute information sur les annonces, contactez

Julie Koessler
Assistante commerciale
j.koessler@habitatdelavienne.fr
06 11 30 35 80

Habitat de la Vienne
33, rue du Planty
BP 27 - 86180 Buxerolles
05 49 45 66 76

Toutes les annonces

sur **www.habitatdelavienne.fr**
rubrique « **devenir propriétaire** »