

FENÊTRE^{n°} 30

LE JOURNAL DES LOCATAIRES

NOVEMBRE 2017

Espacil Habitat 

Groupe ActionLogement

ÉDITO

Le Projet de Loi de Finances 2018 prévoit un dispositif permettant l'économie de 1,7 milliard d'euros d'Aide Personnalisée au Logement (APL) principalement supportée par les organismes d'HLM. Cela représente presque 80% des montants qu'ils dégagent chaque année pour construire de nouveaux logements et réhabiliter le parc existant ! **C'est donc 1,7 milliard d'euros qui seront retirés des circuits économiques locaux, soit 50 000 logements par an qui ne sortiront pas de terre !**

De nombreux organismes HLM se trouveront en difficulté et les compensations promises par l'État seront bien insuffisantes pour rétablir l'équilibre. **Devant cette menace, les organismes d'HLM sont unis pour refuser cette réforme et défendre le modèle qui a si bien réussi en France.**

Jules Rault,
Directeur Général d'Espacil Habitat

HABITAT INTERGÉNÉRATIONNEL : UNE NOUVELLE RÉSIDENCE À GENNEVILLIERS

Sept ans après la mise en service de sa toute première résidence intergénérationnelle, Espacil Habitat a ouvert, le 4 septembre dernier, la résidence Carmen Gérard à Gennevilliers (92), la première en Île-de-France.



Début septembre, **les jeunes ont réservé une surprise à leurs aînés** : un petit-déjeuner convivial et une rose en guise de bienvenue. *"Tout le monde est ravi de cette cohabitation,* attestent **Sarah Gueblaoui**, gestionnaire de la résidence, et **Samantha Vaillant**, chargée de l'animation.

Chacun prend ses marques. Peu à peu, des occasions de rencontres et d'animations seront proposées à l'ensemble des résidents." On parle déjà de cours de zumba, de théâtre, de cuisine du monde et d'un jardin partagé...

La résidence Carmen Gérard offre **122 logements dont 48 pour les seniors autonomes, 55 pour les jeunes actifs et 19 pour les étudiants** répartis sur deux bâtiments : *"Ils sont reliés par des passerelles,* explique **Denis Gézégou**, responsable de l'agence parisienne. *Un restaurant géré par une association accueillera prochainement le public et les résidents"*. La résidence est située au cœur d'un ancien secteur industriel réhabilité, **moderne et agréable à vivre, à proximité d'un parc.** *"La ville est partie prenante, à nos côtés,* poursuit Denis Gézégou. *De grands logements ont ainsi été libérés pour accueillir des familles nombreuses."*

NOUVELLE IMPLANTATION EN ILLE-ET-VILAINE : SAINT-SULPICE-LA-FORÊT

La commune de Saint-Sulpice-la-Forêt a pour objectif de promouvoir un développement équilibré et diversifié de son offre de logements pour attirer de jeunes actifs et continuer à accueillir des ménages aux ressources modestes. Espacil Habitat l'accompagne dans cette démarche.

La résidence Joséphine Baker propose 6 logements locatifs sociaux répondant à cette volonté. "Elle compte d'ores et déjà cinq locataires que nous sommes heureux d'accueillir, presque un an, jour pour jour, après la pose de la première pierre", confie **Jean-Yves Loury**, directeur du développement et de la construction d'Espacil Habitat. **Labellisée Habitat et environnement**, elle allie confort et performances énergétiques. Cette livraison intervient après la mise à disposition en juin dernier de 8 maisons individuelles en location-accession à ossature bois et certifiées NF Habitat HQE™. D'ici fin 2019, Espacil Habitat livrera également 8 maisons en location-accession actuellement en commercialisation (Villas Aurore) et 15 logements locatifs sociaux.

Questions à Yann Huaumé, maire de Saint-Sulpice-la-Forêt

Parlez-nous de votre commune...

"Située au nord-est de la métropole rennaise, elle compte quelque 1450 habitants. Nous devons être en mesure d'anticiper la croissance démographique avec une offre de logement diversifiée et de qualité.

Qu'en est-il du locatif sur votre commune ?

La résidence Joséphine Baker est l'un des premiers programmes proposant des logements locatifs sociaux sur notre commune. Voilà une quinzaine d'années que nous attendions un tel projet. C'est l'aboutissement d'une volonté politique. C'est aussi le fruit d'une coopération de qualité entre la commune, Rennes Métropole et Espacil Habitat.

Comment envisager l'avenir ?

Un plan local d'urbanisme, auquel les habitants ont été associés, est en cours d'élaboration. Il réserve des espaces dédiés à l'habitat en accession à la propriété ou à la location : 140 nouveaux logements, dont 21 logements locatifs sociaux, sont déjà prévus d'ici à 2020."



La résidence **Joséphine Baker** accueille ses résidents.



Jean-Yves Loury et **Yann Huaumé** ont inauguré la résidence Joséphine Baker le 20 septembre.

LOCATAIRES-RELAIS EN ILLE-ET-VILAINE : LE RÉSEAU EST RÉACTIF

En juin dernier, **les 69 locataires-relais volontaires se sont retrouvés** pour un moment d'échange et de partage. L'occasion, pour les équipes d'Espacil Habitat d'Ille-et-Vilaine de rappeler les principes du dispositif, de présenter

l'entreprise et ses dernières actualités et **d'engager une nouvelle dynamique pour animer la vie de nos résidences**. Le rôle du locataire-relais est de représenter les locataires des quatre agences breilliennes.

Aujourd'hui Espacil Habitat réactive le réseau et recherche des volontaires pour cette mission.

**Cela vous intéresse ?
Contactez votre agence.**



L'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE AU CŒUR DU PLAN STRATÉGIQUE DE PATRIMOINE D'ESPACIL HABITAT

APRÈS TRAVAUX,
L'ÉTIQUETTE
ÉNERGÉTIQUE
PASSE DE F À B

Plan stratégique de patrimoine.

Élaboré avec l'ensemble des services d'Espacil Habitat, le **Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) affirme nos intentions à dix ans** pour les constructions neuves et les interventions sur le patrimoine. Ce PSP définit les grandes orientations pour la période 2017-2027. Une programmation portant, entre autres, sur **la stratégie énergétique** des logements pour une **meilleure maîtrise des charges par les locataires**, a été planifiée pour la période 2017-2023.

Économie d'énergie.

Fin 2016, **une baisse de 16,9 % des consommations était enregistrée** comparativement aux consommations 2009. Cela représente une économie totale de **28 600 MWh**, soit la consommation de 1 892 logements.

Réhabilitation et gros entretien.

En 2016, Espacil Habitat a engagé **18,5 millions d'euros pour la réhabilitation et le gros entretien de 514 logements**. La démarche de réhabilitation se poursuit actuellement avec **un prévisionnel de 1500 logements pour 2017 et 2018**.

Conseil en économie d'énergie.

Un conseiller en économie d'énergie **accompagne les locataires** qui le souhaitent dans le **diagnostic de leurs consommations** (chauffage, eau chaude, électricité). **Il leur présente des solutions pour mieux maîtriser leurs charges**. Un an plus tard, il peut éventuellement revenir pour un bilan.

25 %

DE BAISSÉ DES CONSOMMATIONS, C'EST L'OBJECTIF POUR 2023 PAR RAPPORT À 2017 POUR L'ENSEMBLE DU PATRIMOINE



COËSMES (35). Des travaux sur 12 maisons ont permis de renforcer l'isolation thermique et d'améliorer le confort des résidents : pose de menuiseries double vitrage, volets roulants, porte d'entrée, installation d'une pompe à chaleur basse température, système de ventilation... Coût des travaux pour chaque logement : 30 000 €. Après travaux, la consommation théorique a été divisée par quatre et demi. Ces travaux ont été menés en partenariat avec la communauté de communes du Pays de la Roche-aux-Fées, le conseil départemental d'Ille-et-Vilaine et la Région Bretagne.



LANVEUR (56). Des travaux d'isolation thermique ont été réalisés par l'extérieur sur 26 logements. Coût des travaux pour chaque logement : 39 000 €. L'étiquette énergétique est passée de la catégorie F à C après travaux avec une consommation divisée par deux et demi.

NOUVELLE ADRESSE POUR L'AGENCE DE BREST

ESPACIL HABITAT
100 RUE HUBERTINE AUCLERT
IMMEUBLE ARTÉMIS
29200 BREST
TÉL : 02 98 43 30 83

L'agence de Brest a déménagé cet été. L'équipe brestoïse, composée de cinq personnes sous la responsabilité de Philippe Combes, directeur de territoire (Morbihan et Finistère), vous accueille désormais dans **ses nouveaux locaux**, plus fonctionnels et accessibles, situés dans la **zone de Kervézennec**.



De gauche à droite au premier plan : **Sarah Girardot, Pascale Le Foll, Magali Leroy** et **Mathilde Potier**, toutes les quatre chargées de patrimoine et **Marion Picard**, chargée de recouvrement et clientèle. À l'arrière-plan : **Philippe Combes**.

FACTURES DE LOYERS : OBJECTIF ZÉRO PAPIER !

Espacil Habitat dématérialise les factures de loyer. Cette démarche, qui s'inscrit dans le cadre de la démarche RSE engagée par l'entreprise, permettra de **réduire la consommation de papier**.

Les locataires ont, depuis quelques années, **la possibilité d'accéder à leurs factures en ligne sur leur compte locataire**. Espacil Habitat franchit un pas en sollicitant leur accord pour ne plus recevoir de facture papier. Dans ce cas, chaque mois **le locataire recevra un mail** lui indiquant que la facture

numérique est disponible sur son espace locataire <http://locataire.espacil.com>.

Les locataires n'ayant pas choisi le prélèvement automatique continueront à recevoir une facture papier afin d'utiliser le code barre pour le paiement en espèces ou le coupon pour accompagner leur chèque. Les locataires ont toujours **la possibilité de changer d'avis** pour recevoir à nouveau une facture papier.

Ce service sera déployé rapidement pour tous les locataires.

ENQUÊTE SUR LES RESSOURCES : N'OUBLIEZ PAS DE RÉPONDRE !

Si vous avez reçu une enquête à renseigner avec votre avis d'imposition 2017 sur les ressources 2016. Nous vous remercions d'y répondre impérativement. Les logements sociaux sont réservés aux personnes dont les ressources ne dépassent pas un certain plafond de revenus. Pour ceux dont les revenus imposables les dépassent, la loi du 6 mars 1996 contraint Espacil Habitat à appliquer un supplément de loyer de solidarité dont le montant sera indiqué sur la facture de loyer du mois de janvier 2018.

Si vous ne répondez pas ou de façon incomplète à l'enquête, nous appliquerons un supplément de loyer maximum ainsi que des frais de dossier, ce qui aura un impact conséquent sur votre facture. Dès réception des avis d'imposition, nous réviserons ce montant.

Pour toute information, téléphonez au 02 99 27 20 23.

LES INAUGURATIONS



LARMOR-PLAGE (56) - Résidence du Ménez - 40 logements



CHAVAGNE (35) - Maison Helena 25 logements pour séniors



AURAY (56) - Résidence Plaisance 32 logements

Fenêtre Sur n°30 - Novembre 2017 - **Directeur de la publication** : Jules Rault - Journal d'information Espacil Habitat - RCS 302 494 398 - 1 rue du Scorff - CS 54221 - 35042 Rennes cedex - www.espacil.com - T 02 99 27 20 00 - **Dépôt légal** : 4^e trimestre 2017 - Parution 3 fois l'an - **Rédaction** : Tugdual Ruellan et service communication Espacil Habitat - **Photos** : Benjamin De Diesbach, Tugdual Ruellan, Espacil Habitat - **Design graphique** : **WOSW** - 1707019 - **Tirage** : 21 800 exemplaires - **Impression** : Berger - Imprimé sur papier recyclé - Distribué gratuitement à tous les locataires et partenaires.



ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉSULTATS

2017

Espacil Habitat 
Groupe ActionLogement

ENQUÊTE TRIENNALE DE L'ARO HABITAT - UNE NETTE AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

Depuis 2004, l'Association Régionale des Organismes d'HLM de Bretagne réalise une enquête triennale pour le compte de 22 organismes bretons. Elle permet d'évaluer la perception de nos locataires sur différents thèmes dans l'objectif d'améliorer la qualité de nos services et de mieux répondre à vos attentes. Explications avec Stéphanie Ouazza et Olivier Le Damany d'Espacil Habitat.

En quoi consiste l'enquête triennale ?

“Du 9 mars au 5 avril 2017, **des interviews téléphoniques** ont été réalisées auprès d'un échantillon de 1 600 habitants dont 400 résidents de logements pour jeunes. C'est **une occasion offerte aux locataires de prendre la parole et de s'exprimer** différemment sur la manière dont ils vivent dans leur logement.

Quelle est son utilité ?

Elle nous permet de **mieux identifier les priorités de nos locataires** afin d'apporter des réponses pertinentes aux attentes exprimées. Chaque thème est noté de 0 à 10 et les notes oscillent entre 7,4 et 9,1. Globalement, nous observons une amélioration de la qualité perçue sur tous les thèmes à l'exception de notre accompagnement dans le cadre des troubles de voisinage.

Notre engagement dans une démarche qualité depuis plusieurs années porte ses fruits. En juin 2016, Espacil Habitat a été **certifié Qualibail II** sur les métiers de la gestion locative (hors logements jeunes) et a obtenu le droit d'usage de la marque **NF Habitat HQE™** pour sa production locative.

Disposez-vous d'autres outils pour connaître la satisfaction des locataires ?

Bien sûr. Nos premiers informateurs, ce sont **les équipes de terrain** qui sont au contact et à l'écoute permanente de nos locataires. Parallèlement et tout au long de l'année, nous administrons cinq types d'enquête qui concernent l'entrée dans le logement, l'entretien courant, les demandes d'interventions techniques, les travaux de réhabilitation mais aussi la sortie du logement. Nous disposons de ce fait de retours significatifs de nos clients, **ce qui nous permet de faire évoluer nos pratiques.** Concrètement, cela se traduit par des modifications dans nos modes de fonctionnement, les services proposés, le choix de nos entreprises partenaires ou encore les matériaux utilisés.”

En 2016,

93% des locataires étaient satisfaits suite à leur entrée dans les lieux (hors logements neufs).

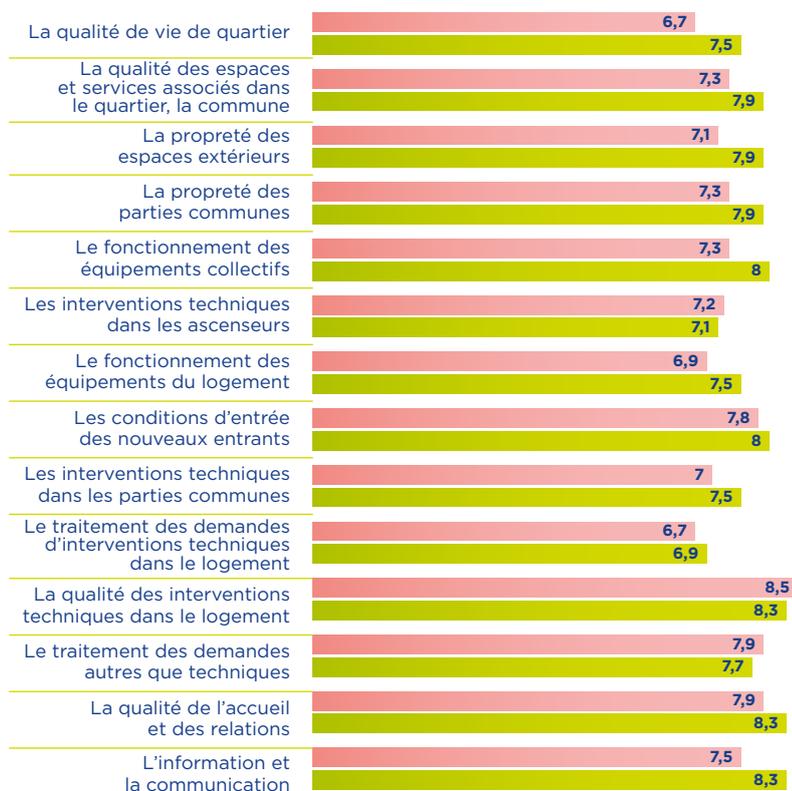
89% des locataires sortants étaient satisfaits des services d'Espacil Habitat.

(Enquêtes internes avec 1068 répondants, données à fin 2016).

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TRIENNALE PAR GRANDS THÈMES

Notes globales de 0 à 10

Logements familiaux (1 207 personnes interrogées au total en 2017)
Logements pour jeunes (400 personnes interrogées au total en 2017)



“
**MIEUX IDENTIFIER
 LES PRIORITÉS DE
 NOS LOCATAIRES**
 ”

Au global

LOGEMENTS FAMILIAUX	Satisfaction globale concernant l'organisme	7,6	6,9 en 2014
	Satisfaction globale concernant le logement	7,5	7 en 2014
LOGEMENTS POUR ÉTUDIANTS ET JEUNES	Satisfaction globale concernant l'organisme	8,1	7,6 en 2014
	Satisfaction globale concernant le logement	8,3	7,5 en 2014

Les logements dédiés aux étudiants et jeunes, dont le patrimoine est plus récent et l'organisation diffère (gestionnaire et animateur social sur place notamment), obtiennent des notes plus élevées.

En synthèse

Les points forts de nos services et de notre patrimoine :

Sont particulièrement appréciés :

- **l'accueil** et **les contacts** avec les salariés d'Espace Habitat, par téléphone et lors des déplacements,
- **la propreté** des logements et des parties communes,
- **la courtoisie, l'amabilité** des intervenants extérieurs et **le respect des rendez-vous** dans le cadre des interventions techniques,
- **le rapport qualité-prix** des logements,
- **les explications** données sur **le loyer** et **les charges**,
- **les équipements électriques** et **l'éclairage** des parties communes,
- et en complément, **les logements jeunes, la qualité du bâti** et **les conditions de logement**.

Nos axes de travail :

Au global, nous avons identifié une forte attente en termes **d'accompagnement dans la gestion des troubles du voisinage** et **nous allons y répondre**. Concernant le bâti, nous prenons en compte l'attente des résidents concernant la qualité des revêtements de sol et de l'isolation phonique sur certaines résidences. D'ores et déjà, **nous avons fait évoluer nos cahiers des charges** pour installer des revêtements plus adaptés. Nous veillerons aussi à **améliorer le fonctionnement** et **la propreté des ascenseurs** et de **nos locaux à poubelles**.

Une restitution des résultats a été réalisée le 16 octobre dernier aux représentants des amicales de locataires en Conseil de concertation locative.