

LA LETTRE DES LOCATAIRES



LETTRE D'INFORMATIONS DES LOCATAIRES DE L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DE LA COMMUNAUTÉ D'AGGLOMÉRATION ROCHEFORT Océan

Édito du Président



Daniel
Pacau

En ce début d'année Rochefort Habitat Océan fait face à de grands défis. Je vous annonçais, il y a quelques mois, la décision du gouvernement de baisser les Allocations Personnalisées au Logement (APL), et plus particulièrement pour les locataires de logement social. Cette décision, qui réduit le budget des bailleurs sociaux, nous pousse à nous réorganiser et à nous adapter à ce nouvel environnement toujours plus complexe. En tant que premier gestionnaire de logements sociaux de la Communauté d'Agglomération Rochefort Océan, sachez que Rochefort Habitat Océan défendra toujours les valeurs fondamentales du logement social : améliorer les conditions de vie et le confort des habitants, favoriser la mixité sociale, accompagner les locataires et **faire de votre satisfaction notre priorité**. Depuis plusieurs années déjà, nous avons placé l'amélioration de la qualité de service au centre de nos préoccupations. Dès 2016, nous avons entamé dans ce sens **une démarche exigeante de labellisation « Quali'HLM® »**. C'est avec une grande fierté que je peux vous annoncer aujourd'hui que **ce label nous a été décerné fin 2017 concrétisant et officialisant notre démarche quotidienne au service du client**. Cette qualité de service a par ailleurs été saluée par la grande majorité de nos locataires. L'enquête de satisfaction réalisée au mois de septembre 2017 a permis de souligner **une satisfaction globale de 84 % d'entre vous**. Ce résultat est encourageant, car si la vocation de Rochefort Habitat Océan est de loger les familles, elle est aussi de leur assurer un cadre de vie aussi agréable et confortable que possible. La proximité avec nos locataires, l'écoute et la disponibilité sont et resteront toujours nos priorités. Ces engagements et cette détermination nous guideront dans cette année charnière pour le logement social.

Labellisation Quali'Hlm®, la qualité de service certifiée



Rochefort habitat Océan a toujours eu à cœur de répondre à l'exigence de la qualité de service rendu aux locataires. Avec plus de 2 600 logements et plus de 5 000 locataires, un des grands défis pour l'Office est d'assurer au quotidien et en continu une qualité de service exemplaire. C'est ce défi que nous avons souhaité relever en nous engageant dès 2016 dans la démarche ambitieuse et exigeante de labellisation « Quali'HLM® » afin de revisiter les procédures et l'organisation et en vue d'optimiser de manière durable notre qualité de service.

Le label « Quali'HLM® » certifie la dynamique d'amélioration permanente et concertée de la qualité de service et couvre toutes les thématiques de la profession : accueil, entrée dans les lieux, traitement des réclamations, tranquillité, propreté, dispositifs d'écoute, communication...

Sensible aux attentes de ses locataires, Rochefort Habitat Océan a décidé de s'engager dans cette démarche avec un double objectif : améliorer la qualité de services et obtenir une reconnaissance officielle. Le processus de labellisation s'appuie sur un corps d'auditeurs externes indépendants formés et agréés par l'Union Sociale pour l'Habitat (l'union nationale des fédérations d'organismes HLM). Pour sa part, le Comité national de labellisation réunit notamment les fédérations d'organismes HLM, des représentants d'associations nationales de locataires, des représentants de l'État et des collectivités territoriales, et des personnalités extérieures.

Le 21 décembre 2017, l'Office a obtenu ce label. Il s'agit du **premier bailleur social de Nouvelle Aquitaine et le sixième en France à recevoir cette distinction !**

Mais qui mieux que vous, locataires, pouvez parler de la qualité de service ? En septembre dernier, vous avez été nombreux à participer à l'enquête de satisfaction que nous réalisons tous les trois ans. Vous avez ainsi pu exprimer votre avis en toute transparence, ce qui nous permet à la fois d'évaluer votre perception du service rendu, d'identifier vos exigences et de diagnostiquer les forces et les faiblesses de notre organisme. Nous nous appuyons sur les résultats pour explorer les sources d'amélioration et orienter les adaptations des services à vous apporter.

Cette année, **84 % d'entre vous se déclaraient globalement satisfaits et prêts à recommander Rochefort Habitat Océan à un proche***. Une donnée encourageante et qui nous incite à poursuivre nos efforts en termes d'amélioration de la qualité de service.



* Pour retrouver les principaux résultats de l'enquête de satisfaction, rendez-vous sur notre site internet : www.oph-rochefortocéan.fr, rubrique « Nos engagements > Enquête de satisfaction ».

Coup d'envoi des travaux à Salaneuve

Entre **modernisation** et **valorisation** d'un patrimoine historique

La réhabilitation des 24 logements du bâtiment situé au 127 et 129 rue Jean Jaurès du quartier Salaneuve, au sud du centre-ville, répond à des engagements prioritaires pour Rochefort Habitat Océan : mettre ses compétences au profit du confort des logements et du bien-être des locataires ; encourager la transition énergétique en rendant les bâtiments plus performants et moins énergivores ; valoriser le patrimoine historique du centre-ville.

Dans ce quartier prioritaire de la Politique de la Ville, la rénovation urbaine est une opération essentielle pour rajeunir l'entrée de ville. C'est la construction de la Cité Salaneuve de 1956 à 1962 qui relança l'activité de l'Office qui ne recensait, au lendemain de la seconde guerre mondiale, que 40 pavillons.

Une réhabilitation du sol au plafond

Ce chantier, qui va coûter plus d'un million deux cent mille euros toutes dépenses comprises (travaux + études), concerne aussi bien les parties communes que les logements.

Rochefort Habitat Océan a déterminé les principaux axes d'amélioration pour cette réhabilitation, afin d'offrir aux locataires une amélioration concrète et durable de leur qualité de vie, tout en donnant un nouveau visage au quartier.

Ainsi, le programme de travaux a été réalisé autour de trois axes principaux : la réduction du bruit, l'amélioration de la performance énergétique, l'embellissement et la mise en sécurité du bâtiment et des logements.

La réduction du bruit

Changement des portes palières, mise en place de nouveaux revêtements de sol dans les cages d'escalier absorbant davantage les bruits de chocs et de pas, changement et isolation des gaines d'évacuation des eaux usées, rebouchage des cheminées sont autant d'actions mises en place pour réduire au maximum le bruit perçu par les locataires.

La performance énergétique

Grâce notamment à la réfection des façades avec la pose d'isolant par l'extérieur, au remplacement des radiateurs, à la mise en place d'une ventilation mécanique contrôlée ou encore à l'isolation des planchers hauts des sous-sols et des combles, le bâtiment et les logements disposeront d'une plus grande performance énergétique et diminueront leurs émissions de gaz à effet de serre. Un geste pour l'environnement, mais aussi pour le confort des locataires.



L'embellissement, le confort et la mise en sécurité

La mise en sécurité concernera notamment l'amélioration de la sécurité incendie avec la redistribution du sous-sol, la mise en sécurité électrique ou encore la création de halls d'entrée extérieurs.

L'embellissement et l'amélioration du confort pour les locataires passeront notamment par la rénovation des peintures des parties communes, le remplacement du bardage en façade ou encore la réfection des pièces humides (salle de bains et cuisine).

Budget prévisionnel

1 200 000 € TTC

vont être investis pour la réhabilitation du bâtiment
soit 50 000 € TTC par logement

(Soutien de la CARO à hauteur de 60 000 € / 200 000 € de fonds propres versés par l'Office / le solde étant emprunté par Rochefort Habitat Océan auprès de la Caisse des dépôts et Consignations)

Projection du bâtiment après réhabilitation. La structure a été pensée et imaginée par l'agence Cointet & associés.



Calendrier prévisionnel des travaux :

10 mois d'intervention globale dont :
→ 5 mois d'intervention dans les logements,
→ 2 mois d'intervention de désamiantage,
→ 6 mois d'intervention sur les façades

Début des travaux :
Second trimestre 2018

Réception prévisionnelle des travaux :
Début 2019

La mise en valeur d'un secteur sauvegardé

À Rochefort-sur-Mer, l'ensemble du centre-ville est un secteur dit « sauvegardé ». Les secteurs sauvegardés sont des zones urbaines soumises à certaines règles particulières de rénovation et de construction en raison de leur caractère historique ou esthétique afin d'éviter la disparition ou l'atteinte irréversible des quartiers historiques.

Le secteur sauvegardé permet de protéger les éléments d'architecture visibles en façades, mais aussi à l'intérieur : escaliers, corniches, boiseries... Si cela peut se traduire par certaines contraintes lors des rénovations, c'est d'abord une valeur ajoutée durable. Il s'agit d'une reconnaissance de la qualité architecturale et urbaine de la Ville, ainsi que de son embellissement, par la sauvegarde et la mise en valeur de son patrimoine.

Pour la réhabilitation de Salaneuve, l'Office a mandaté l'agence Cointet et associés qui a mis en place une charte architecturale associant sauvegarde et embellissement de l'ancien dans une démarche d'urbanisme qualitatif. Ce projet permet ainsi une évolution harmonieuse du quartier tout en répondant aux besoins et exigences actuels des habitants.

Rencontre avec... Claudette Grassiot, locataire au 129 rue Jean Jaurès



En concertation avec les locataires du bâtiment, cette ambitieuse opération de réhabilitation est menée « en site occupé », c'est-à-dire sans que les habitants ne quittent leur logement. Ces derniers seront accompagnés tout le temps des travaux par l'Office et l'équipe de maîtrise d'œuvre.

Ces travaux, Claudette Grassiot les attendait depuis longtemps. Elle se réjouit aujourd'hui du démarrage du chantier d'ici quelques semaines. « J'ai toujours connu le quartier de Salaneuve, mon père a travaillé sur le chantier de construction de cet immeuble ! J'habite ici depuis plus de 30 ans et cet appartement depuis des années. Quand on nous a présenté la réhabilitation en réunion d'information au mois de juin, j'étais vraiment contente ! Il faut dire qu'avec les habitants nous les demandions depuis un bon moment... C'est vraiment bien ce qui est prévu dans la salle de bains, la cuisine, les peintures et les sols. On sera moins gênés par les bruits de voisinage mais surtout on pourra mieux se chauffer parce que le principal problème ici c'est le manque d'isolation ! J'ai vraiment hâte ! » C'est chez



Quand on nous a présenté la réhabilitation en réunion d'information j'étais vraiment contente ! »

Claudette Grassiot que démarreront les travaux, au premier étage du numéro 129. Elle s'est portée volontaire pour que son logement soit « témoin ». « Dès la fin des travaux, l'Office organisera des visites de mon appartement pour les autres habitants de l'immeuble comme ça chacun pourra voir le résultat de la réhabilitation. » nous confie-t-elle pour conclure.

Une nouvelle proximité à votre service



Depuis le 1^{er} mars 2018, nos services de proximité se réorganisent pour améliorer le suivi et le traitement de vos réclamations mais aussi renforcer leur présence à vos côtés.

Dans le cadre de sa labellisation « Quali HLM[®] », Rochefort Habitat Océan cherche au quotidien à améliorer la qualité des services qui vous sont rendus. Pouvoir agir rapidement lorsque vous rencontrez un problème dans votre logement, faciliter le contact avec nos équipes de proximité et renforcer l'efficacité générale de nos actions font partie de nos priorités. Depuis le 1^{er} mars 2018, l'Agence Sud située à Libération devient ainsi votre Agence Unique de Proximité. Avec la création d'un Pôle Réclamation, vous y trouverez des interlocuteurs privilégiés pour enregistrer votre réclamation, commander les interventions de travaux dans vos logements ; et vous informer sur le suivi et le traitement de votre demande.

Être à votre écoute, vous apporter des réponses adaptées, et conjuguer qualité de service et présence de terrain... Rochefort Habitat Océan s'y engage au quotidien !

Agence Unique de Proximité

1B rue Jean Rostand / Résidence Libération III
Téléphone : 05 46 82 60 64

→ **Horaires d'ouverture** : Du lundi au jeudi de 8h15 à 12h et de 13h30 à 17h30.
Le vendredi de 8h15 à 12h et de 13h à 16h15.

Nous vous accueillons également :

Point Accueil Petit Marseille
Rue des Pâquerettes

→ **Accueil du public** :
Le lundi de 8h15 à 12h
et le jeudi de 13h30 à 17h30.

→ **Astreinte** : en cas de problème le week-end ou un jour férié, **laissez votre message au 05 46 82 60 64**, un agent d'astreinte vous rappellera dans les plus brefs délais.
Vous pouvez contacter l'astreinte dans les cas suivants : colonnes des eaux usées bouchées dans les parties communes, panne de chauffage, panne d'électricité dans les parties communes, panne d'ascenseur, fuite d'eau, porte de parking ou barrières automatiques bloquées.

En cas d'urgence vitale (incendie, fuite de gaz...), appelez les pompiers au 18.

→ **Pour toute question relative à votre bail, au montant de votre loyer ou de vos charges, ou en cas de difficultés de paiement**, contactez le siège de l'Office :
10 rue du Docteur Pujos / Téléphone : 05 46 82 28 10
→ **Horaires d'ouverture** : Du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30
Le vendredi de 9h à 12h et de 13h30 à 16h.

Silver Geek : initier les Séniors au numérique

Aujourd'hui le numérique est partout. Néanmoins, la **fracture générationnelle** persiste sur ce sujet car les personnes âgées peinent à prendre le train de la technologie en marche. Ce phénomène place certains de nos séniors dans une situation d'isolement. C'est à partir de ce constat que l'Office a décidé de s'engager aux côtés de l'association Unis-Cité à travers le projet « Silver Geek ».

Développer un lien social intergénérationnel, rester en contact avec ses proches et travailler sa motricité

Deux fois par semaine à la Gélinerie, une équipe de quatre jeunes volontaires en service civique avec l'association Unis-Cité anime des ateliers ludiques et numériques à destination des plus de 60 ans. Les séniors y apprennent à utiliser une **tablette numérique** et à communiquer par **email** ou vidéoconférence pour rester connectés avec leurs proches. Les jeunes proposent également la pratique d'une activité physique douce à travers le jeu **Wii Bowling** qui permet ainsi de travailler la motricité, l'autonomie et le bien-être. Tous les participants profitent ainsi d'un **moment convivial et de partage entre générations**.

Vous êtes intéressé ? N'attendez plus inscrivez-vous :

Infos pratiques

→ **Contact et inscription** : Unis-cité Pierrick Thebault : 06 37 13 12 74
→ **Adresse** : 8 rue Jean Mermoz, local 29 - La Gélinerie
→ **Horaires des ateliers** : Les lundis et mercredis de 14h30 à 16h30
→ **Site Internet** : collectifsilvergeek.tumblr.com

La collecte et la gestion des déchets

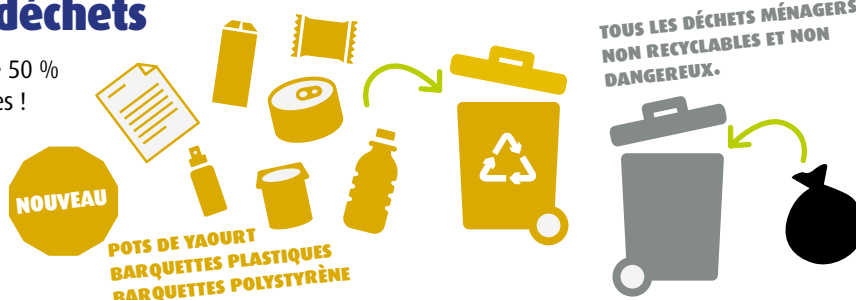
Trier correctement ses déchets permet de recycler plus de 50 % de vos ordures ménagères... Adoptons vite les bons gestes ! Le verre est recyclable à 100 % et à l'infini ! Déposez-le en point d'apport volontaire.

Un doute, une question ?

0 800 085 247

Service & appel gratuits

www.agglo-rochefortocEAN.fr



TOUS LES DÉCHETS MÉNAGERS NON RECYCLABLES ET NON DANGEREUX.

NOUVEAU

**POTS DE YAOURT
BARQUETTES PLASTIQUES
BARQUETTES POLYSTYRÈNE**