

# LE JOURNAL DES LOCATAIRES

N° 7  
ÉTÉ 2024

L'INFORMATION DE SAUMUR HABITAT



À LIRE

**DÉCOUVREZ LE NOUVEAU SITE INTERNET DE SAUMUR HABITAT**

**VERS UNE MEILLEURE QUALITE DE SERVICES POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES ET L'ECOUTE DES LOCATAIRES**

**DEPLOIEMENT DE LA VIDEOPROTECTION SUR LE PATRIMOINE**

# ÉDITO

Je suis ravi de vous présenter le numéro 7 de notre journal des locataires, une édition estivale qui marque une évolution dans notre engagement envers la qualité de service et l'écoute de nos résidents.

## **Modernisation et Services !**

Nous avons introduit de nouveaux services pour améliorer l'entretien des parties communes et réduit la fréquence des prestations sur certains sites, en concertation avec le Conseil de Concertation Locative, pour mieux maîtriser les charges locatives.

## **Innovation Technologique !**

Notre nouveau site internet, lancé en avril, est une vitrine de notre modernité et de notre accessibilité. Il offre une expérience utilisateur améliorée, avec une recherche de logements facilitée par une carte interactive, un accès simplifié à l'espace locataire, et une connexion directe avec nos actualités et nos projets.

## **Engagement Écologique et Social !**

Nous sommes fiers d'accepter les chèques énergie 2024, permettant à nos locataires de s'acquitter de leurs charges locatives incluant les dépenses d'énergie. Cela s'inscrit dans notre volonté de soutenir financièrement nos résidents.

**Saumur Habitat est déterminé à poursuivre ses efforts et à rester à votre écoute pour répondre au mieux à vos besoins. N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions.**

**Bonne lecture à tous.**



**Jackie GOULET CLAISSE**  
Président de Saumur Habitat

## NOUVEAU PRESTATAIRE D'ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES

Depuis le 1<sup>er</sup> mars 2024, Saumur Habitat a renouvelé le contrat d'entretien des parties communes. Les deux prestataires n'ont pas changé : AIED et SENI. Cependant, leurs secteurs d'interventions sont modifiés. AIED est chargé de l'entretien des parties communes sur le Quartier Prioritaire de la Ville (QPV) : Chemin Vert et Hauts-Quartiers ; et SENI sur le reste du patrimoine.

En accord avec le Conseil de Concertation Locative (CCL), la fréquence des prestations d'entretien a été réduite sur certains sites afin de maîtriser les charges locatives.

## RÉGULARISATION DES CHARGES 2023

La régularisation des charges 2023 paraîtra sur l'avis d'échéance du mois d'août. Ce décompte de charges sera diffusé fin juillet.

Les provisions ont été revalorisées à partir du 1<sup>er</sup> mars 2024, en concertation avec le CCL, afin de tenir compte des évolutions tarifaires des différents contrats.



## CHÈQUE ÉNERGIE 2024



Près de 5,6 millions de ménages sont bénéficiaires du chèque énergie leur apportant une aide pour le paiement de leurs factures d'énergie (électricité, chaleur, gaz naturel). Pour l'année 2024, la loi de finances permet aux organismes Hlm d'accepter ce chèque énergie.

Cette disposition permet aux locataires de Saumur Habitat d'utiliser le chèque énergie pour s'acquitter de leurs charges locatives incluant les dépenses d'énergie. **Saumur Habitat accepte les chèques énergies 2024.**

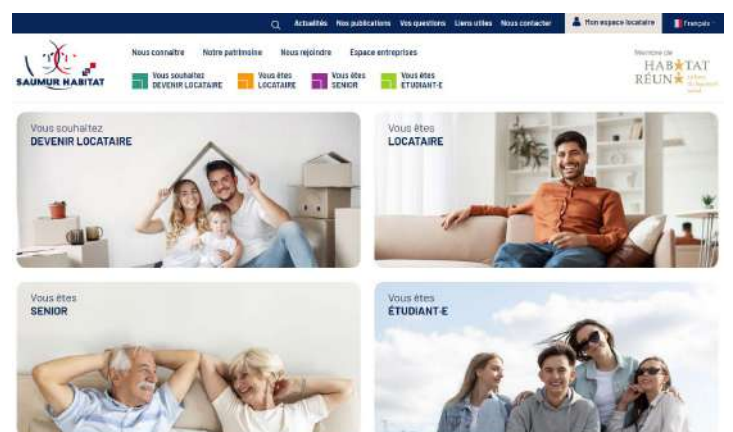
## DÉCOUVREZ LE NOUVEAU SITE INTERNET DE SAUMUR HABITAT

En ligne depuis avril, le nouveau site internet de Saumur Habitat dévoile un design moderne. Avec une ergonomie intuitive, il offre une meilleure expérience de navigation aux utilisateurs. Le nouveau site internet permet :

- d'effectuer une recherche de logements, de stationnements ou de locaux d'activité en localisant les biens à l'aide d'une carte interactive,
- de suivre l'actualité de l'organisme et de consulter ses publications,
- de découvrir le savoir-faire de Saumur Habitat et les projets de construction et d'amélioration,
- d'accéder à son espace locataire en ligne,
- de disposer de formulaires de contact pour faciliter ses demandes,
- de découvrir les métiers de Saumur Habitat et les offres d'emplois en cours,
- de partager du contenu sur les réseaux sociaux.

Notre nouveau site s'adapte automatiquement à la taille et à la résolution de l'écran utilisé. Il offre ainsi un confort de lecture sur différents supports : ordinateur, tablette, smartphone.

Le site est également multilingue et un module d'accessibilité facilite la navigation des personnes en situation de handicap.



## VERS UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICES POUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES ET L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES

### L'ÉQUIPE DES AGENTS DE PROXIMITÉ :

L'agent de Proximité est votre premier interlocuteur. Présent sur le terrain, il est à votre service, et fera de son mieux pour apporter des solutions à vos demandes. S'il ne peut pas intervenir lui-même, il sollicite les services ou les entreprises partenaires.

Au-delà de ses activités de maintenance dans les parties communes, il est à votre écoute pour toutes vos questions sur la vie de votre résidence.

### Ses activités principales sont :

- le contrôle de propreté des parties communes,
- la veille technique et de sécurité du patrimoine,
- le diagnostic, l'analyse et la prise en charge des réclamations techniques au domicile des locataires et dans les parties communes,
- la tenue de permanences au point accueil,
- la médiation sociale de premier niveau.

### Les permanences des points d'accueil :

- 99, rue du Chemin Vert : lundi, mercredi et vendredi de 11h à 12h30
- 31, rue Robert Schuman : lundi, mercredi et vendredi de 11h à 12h30
- 5, boulevard Joly Leterme : lundi, mercredi et vendredi de 11h à 12h30
- 170, rue Louvet : mardi et jeudi de 11h à 12h30
- 925, avenue François Mitterrand, Espace Jacques Percereau : jeudi et le vendredi de 13h30 à 15h00



De gauche à droite : Allan Loizeau, Andréa Sanchez, Nicolas Aumont, Magali Peltier, Patrick Legout, Marjorie Ducouret, Alain Savarit, Jérôme Chiron

## LES ÉQUIPES DE TERRAIN DE SAUMUR HABITAT S'ADAPTENT ET SE MODERNISENT POUR AMÉLIORER VOTRE QUALITÉ DE VIE

### • Les agents de proximité sont équipés de tablettes numériques

Grâce à ce nouvel outil, l'agent peut renseigner le locataire, à tout moment, sur le suivi et l'avancement de ses demandes en cours. Il peut aussi saisir instantanément une nouvelle demande. Ces tablettes vont permettre d'améliorer la gestion des demandes d'intervention, qui représentent en moyenne plus de 4000 réclamations par an.



### • Le médiateur est désormais responsable de l'équipe des agents de proximité

Pour améliorer la réactivité dans les prises de décision et la coordination de l'équipe, M. Jérôme Chiron encadre l'équipe de proximité. Il conserve sa mission de Médiateur.



Jérôme Chiron

### • Une nouvelle fonction dans l'équipe de proximité : un poste dédié à l'hygiène et à la propreté

Avec l'évolution des situations liées à la présence de blattes dans les logements ainsi que pour améliorer la propreté des parties communes, un poste de « Référent qualité propreté » a été créé en mars 2024. Mme Florence Couet qui occupe ce poste, aura la charge de :

- gérer le contrat d'entretien des parties communes et le contrat 3D (désinsectisation, dératisation, désinfection).
- réaliser les contrôles qualité avec nos prestataires sur le patrimoine de Saumur Habitat,
- assurer le suivi des demandes liées à l'hygiène et à la propreté,
- sensibiliser et accompagner les locataires.



Florence Couet



### • Les téléconseillères techniques à votre écoute

Pour les locataires qui ont une demande technique concernant leur logement ou l'habitat, une demande liée à l'hygiène ou aux relations de voisinage, deux téléconseillères techniques sont à votre écoute. Elles sont joignables lorsque vous contactez Saumur Habitat au n° unique 02.41.83.48.10 (tapez 2 : vous êtes locataire, puis tapez 1 : vous avez une demande).

#### Leurs rôles :

Pilier majeur de la qualité de service, leur mission est entièrement dédiée à la satisfaction des locataires. Elles accompagnent les locataires dès leur entrée dans le logement, puis apportent une écoute et un service de qualité.

Elles sont présentes au quotidien au siège de Saumur Habitat et échangent constamment avec les équipes de terrains.

#### Leurs missions principales :

- répondre aux appels téléphoniques des locataires pour les renseigner, leur apporter des informations, des solutions et des conseils,
- enregistrer en temps réel les demandes des locataires pour déclencher une intervention et garantir le suivi de la demande,
- orienter le locataire vers un interlocuteur dédié, un prestataire de service, un partenaire local, une autre administration,
- organiser dans les meilleurs délais un rendez-vous avec l'Agent de Proximité du secteur.

**Contact :** 02 41 83 48 10 (taper 2 puis 1) aux horaires d'ouverture du siège



Florise et Gaëlle

# TRAVAUX/ CHANTIERS

## PROGRAMME DE RÉNOVATION URBAINE 2 RÉSIDENCES RÉHABILITÉES :

### RÉSIDENCE DOCTEUR SCHWEITZER - SAUMUR

Réhabilitation de 36 logements : 18 T3 et 18 T4

- ▶ **énergétique** : isolation par l'extérieur, motorisation des volets,
- ▶ **accessibilité de tous les logements** : élévation des 3 ascenseurs jusqu'au 7<sup>ème</sup> étage et création de rampes d'accès aux 3 halls d'entrée,
- ▶ **confort et qualité des logement** : réagencement des salles de bain, mise aux normes des balcons,
- ▶ **sécurité** : installation de visiophones et de vidéoprotection dans les parties communes.

Travaux livrés : Mai 2024



### RÉSIDENCE VICTOR PIERRE BRUNEL - SAUMUR

Réhabilitation de 30 logements : 30 T3

- ▶ **énergétique** : isolation par l'extérieur, remplacement des menuiseries, motorisation des volets, nouveau système de ventilation (VMC),
- ▶ **accessibilité** : installation d'ascenseurs dans les 3 entrées
- ▶ **typologie** : transformation de 15 T4 en 15 T3 pour mieux répondre à la demande,
- ▶ **confort et qualité des logements** : reprise des revêtements (sols et murs), remplacement des meubles de cuisine, remplacement des baignoires par des douches.
- ▶ **sécurité** : installation de visiophones et de vidéoprotection dans les parties communes.
- ▶ **aménagement extérieur** : réfection des trottoirs, installation de rampes d'accès aux caves, création d'une allée pour desservir les nouveaux ascenseurs, nouvelles plantations.

Travaux livrés : Mars 2024



### RÉSIDENCE DES JARDINS - CHACÉ

Réhabilitation de 15 logements

Les travaux visent à améliorer l'efficacité énergétique, la sécurité, le confort, et l'esthétique :

Isolation Thermique par l'Extérieur, remplacement des menuiseries, isolation des combles, installation d'une VMC hygro B, et changement du système de chauffage électrique par une pompe à chaleur (PAC), mise au norme électrique.

Durée des travaux :  
octobre 2023 – fin  
2024



### RÉSIDENCE L'ALCYON, 10 RUE DE LA LOIRE - VARENNES-SUR-LOIRE

Création de 6 logements collectifs : 1 T2 et 5 T3 dans le cadre d'une opération d'acquisition et d'amélioration d'une ancienne école pour filles.

Durée des travaux :  
mars 2024 - été 2025



## LE TRI DES DÉCHETS : LES BONS GESTES

En améliorant nos habitudes de tri, nous avons la capacité de faire la différence pour l'avenir dans l'intérêt de tous !

Vous pouvez trier l'ensemble de vos déchets. Quelques consignes sont à respecter : les emballages doivent être bien vidés, non lavés et séparés les uns des autres.

## Consignes de tri

### Emballages

Déposez vos emballages en vrac dans le bac jaune.



→ Emballages en carton

→ Emballages en plastique



→ Emballages en métal

**OUI ! TOUS LES EMBALLAGES SE TRIENT !**

Les emballages devant être bien vidés, non lavés et séparés les uns des autres.

### Ordures ménagères

Déposez dans ce bac marron vos déchets, dans des sacs bien fermés.



→ Objets en plastique, vaisselle cassée...

### Papiers

Déposez vos papiers dans ces points d'apports volontaires.

**OUI ! TOUS LES PAPIERS SE TRIENT !**



→ Journaux, magazines et publicités

→ Cahiers



→ Courriers, feuilles et enveloppes

→ Annuaires et catalogues

### Verre

Déposez vos emballages en verre dans ces points d'apports volontaires.



→ Bocaux et pots sans couvercles

→ Bouteilles sans bouchons

Kyrielle  
02 41 50 44 67 | accueil@aggloproprete.fr  
www.saumur-aggloproprete.fr

Un doute, une question ?  
Téléchargez gratuitement  
l'appi Kyrielle !



Merci pour votre geste de tri !



## DÉPLOIEMENT DE LA VIDÉOPROTECTION

Afin d'améliorer le confort et la sécurité des résidences, Saumur Habitat procède à l'installation d'un système de visiophonie et de vidéoprotection dans plusieurs résidences.

Les caméras de vidéoprotection ne filment que les accès aux parties communes des résidences : le hall d'entrée, le local à vélo, la cave, et le stationnement intérieur.

Les enregistrements sont traités de manière à respecter votre vie privée : ils sont visionnés uniquement suite à une dégradation ou un problème de sécurité. Saumur Habitat s'engage à respecter toutes les normes légales et éthiques en matière de vidéoprotection.

**Les résidences déjà équipées de vidéoprotection : 500 logements**

- Résidences Vendanges et Pampres : 75 logements
- Résidence Jehan Alain : 81 logements
- Résidences Marceau : 106 logements
- Résidence Robert Schuman : 37 logements
- Résidences Etudiante et Claude Bernard : 201 logements

**En 2024, 10 résidences ont bénéficié de ces installations : 406 logements**

**Les 7 résidences du Chemin Vert sud : 220 logements**

- Résidences Maurice Langlet : 108 logements
- Résidences Frères Lumières : 72 logements
- Résidences 33 et 99 Chemin Vert : 40 logements

**Les 3 résidences du Chemin Vert nord réhabilitées dans le cadre du PNRU2 : 186 logements**

- Résidence Victor Pierre Brunel : 30 logements
- Résidence Docteur Schweitzer : 36 logements
- Résidence Gay Lussac : 120 logements

**Les futures installations : 372 logements**

- Résidence 106 à 178 rue des Près : 40 logements et des locaux d'activités
- Résidence Clos Grolleau, 54-76 Jehan Alain : 12 logements
- Résidence 78 bis rue Bouju : 12 logements
- Résidences 1 à 21 Joly Leterme : 159 logements
- Résidences 2 à 14 Millocheau : 149 logements

# SERVICES AUX HABITANTS

## INSTALLATION DE NOUVEAUX SYSTÈMES DE CHAUFFAGE : LES POMPES À CHALEUR

Dans le cadre de la stratégie nationale bas carbone, Saumur Habitat a engagé en 2023 une vaste opération de remplacement de chaudières gaz obsolètes par des pompes à chaleur (PAC) air/eau.

C'est l'entreprise Engie Home Service qui a réalisé ces travaux pour un montant total de 1,3 Million d'€ HT.

Les chaudières de 117 logements ont été remplacées par des PAC :

- Résidence les Guéderies à Bagneux (6 logements)
- Résidence les Maraichers à Saint-Lambert (13 logements)
- Résidence les Gravelles individuelles à Bagneux (96 logements)
- Résidence Parnay (2 logements)

Ces travaux doivent permettre aux locataires de réduire leurs consommations d'énergie tout en améliorant l'étiquette énergétique et gaz à effet de serre des logements.

En complément de ces travaux, les 117 logements ont été équipés d'une alimentation électrique dédiée dans les cuisines permettant aux locataires de résilier leur abonnement gaz.



# LA QUESTION DU LOCATAIRE

## Les aires de jeux sont-elles sécurisées pour les enfants ?

► 15 aires de jeux sont présentes sur le patrimoine de Saumur Habitat.

► Pour veiller à leur entretien, l'équipe des espaces verts effectue 6 passages sur l'année, avant chaque vacances scolaires. Lors de leurs passages, notre équipe :

- vérifie l'usure des pièces et la sécurité des jeux,
- resserre les jeux à ressort,
- ratisse les aires de jeux pour enlever les débris,
- nettoie les panneaux d'information.

► Enfin, un contrôle obligatoire est réalisé chaque année par un bureau de contrôle extérieur garantissant la conformité et la sécurité de chaque aire de jeux.



**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 : .....

.....

.....

