

## Prévenir le gel !

Comme chaque année, au cours de l'hiver et durant les périodes de fortes gelées, nous vous invitons à de prendre soin des canalisations et des compteurs d'eau en les protégeant et en les vidangeant pour éviter les ruptures. Mieux vaut prévenir que guérir ! Nous vous rappelons que les compteurs d'eau sont sous votre responsabilité. Lorsqu'ils sont situés à l'extérieur, ce qui est le cas pour les maisons, ils craignent le gel. N'oubliez donc pas de les protéger comme pour les canalisations en glissant une plaque de polystyrène ou un autre isolant sous le couvercle du regard. Assurez-vous également que l'isolant est toujours en place sur les tuyaux proches des portes de garage. Concernant le chauffage, les convecteurs doivent être régulièrement dépoussiérés pour un rendement optimum.

## Au programme des animations : musique et patinage



**Pour créer ou recréer du lien social, ESPACIL Habitat invite les résidents à participer aux animations**

Après Courir à La Mézière qui avait lieu le 2 octobre et Tout Rennes court le 9 octobre, rendez-vous tous les mardis pour une sortie patinage avec les jeunes de Villejean et du Blosne. A compter du mois d'octobre, deux sorties mensuelles sont proposées pour Marcher pour la santé. Le 26 novembre, vous êtes invités à participer à Orchestres en fête et découvrir, au cours d'un atelier et d'un concert, l'Orchestre symphonique et lyrique de Bretagne. Le 14 décembre, rendez-vous pour le traditionnel arbre de Noël à la Maison du Champ de Mars et le 1<sup>er</sup> janvier pour les différents vœux dans les quartiers.

**23 mars : Jardiniers en herbe à Rennes**

Huit jeunes du quartier de Villejean, dont deux résidents d'Espacil Habitat, ont planté des végétaux sur nos espaces en pied d'immeubles, sous la houlette de Jean-Paul Périer de l'Agence Rennes Ouest. Cette opération, organisée conjointement par la maison de quartier et Espacil Habitat a permis aux jeunes d'obtenir, en contrepartie de leur travail, une partie du financement d'un séjour à la neige dans le Jura. Une précédente plantation a montré tout le bénéfice qu'Espacil Habitat peut retirer de l'action des jeunes résidents : des espaces verts qui restent intacts. Le lycée agricole du Rheu a également participé à l'opération en prêtant les outils de jardinage.

## Un Musée Éphémère au Balleroy

Le 17 septembre a également été inauguré Le Musée Éphémère du Balleroy. Dans le cadre du projet de renouvellement urbain du quartier de Maurepas, cet immeuble devra être déconstruit dès 2012 pour laisser la place à la future station de métro qui entrera en service en 2018. Avant la disparition complète de cette grande barre de 116 logements construite au début des années 1960, des habitants réunis dans l'association Etincelle ont décidé de faire de leur immeuble un lieu de mémoire et créer un musée éphémère. Avec l'aide de plusieurs artistes, ce sont près de 250 habitants, dont les adhérents d'Espacil à Domicile, qui ont déployé leur énergie créative dans cinq appartements déjà libérés et mis à disposition par Espacil Habitat. Y sont symbolisés le temps passé, la projection vers l'avenir.

On peut le visiter jusqu'au 13 novembre les jeudi, vendredi, samedi, de 14h à 19h et dimanche, de 14h à 18h.



Fenêtre sur... N° 12 • Octobre 2011  
 Directeur de la publication : Jules Rault  
 Journal d'information de la SA d'HLM  
 Espacil Habitat • RCS 302 494 398  
 1, rue du Scorff • CS 54221  
 35042 Rennes Cedex • www.espacil.fr  
 T 02 99 27 20 00 • F 02 99 63 65 11  
 Dépôt légal / 3<sup>e</sup> trimestre 2011  
 Parution 3 fois l'an  
 Rédaction / Tugdual Ruellan  
 Photos / SA d'HLM Espacil Habitat  
 Création illustrations / Moswo  
 Maquettage / IMAGIC  
 Tirage / 16 600 exemplaires  
 Impression : CMJ • Château-Gontier (53)  
 DISTRIBUÉ GRATUITEMENT  
 à tous les locataires et partenaires.



# Fenêtre sur...

Le journal d'information des locataires Espacil Habitat | N°12 | Octobre 2011



**90.6% de clients satisfaits !**

La qualité du service qu'Espacil Habitat offre se mesure notamment par la satisfaction que ses clients déclarent. Plus de 90% disent être satisfaits ou très satisfaits de notre organisme.

Une telle appréciation résulte à l'évidence de nos actions constantes pour améliorer nos réponses à vos attentes. Pour autant, elle ne doit pas démobiliser et certains items restent autant de points d'amélioration potentielle : la qualité thermique, les sols, la propreté des espaces communs.

C'est dans cet esprit qu'il faut lire les actions déployées tant dans la réhabilitation des immeubles du Bonneval à Rennes ou celui du Centre Alpha à Lanester que dans les approches de gestion urbaine de proximité ou d'amélioration de la propreté des parties communes.

**Jules Rault**  
 Directeur d'Espacil Habitat



## La qualité de service d'Espacil soumise à votre jugement



Tous les trois ans, Espacil Habitat fait réaliser une enquête pour évaluer la qualité du service, en partenariat avec l'Association régionale des organismes HLM. La société Règle de trois a ainsi interrogé 902 locataires, représentatifs du patrimoine, de la mi-février à la fin mars. Le questionnaire avait été au préalable validé par les représentants des locataires. "Nous constatons, confie Véronique Martin d'Espacil Habitat, que la situation des locataires s'est grandement dégradée en trois ans. Les points négatifs exprimés et les attentes concernent

l'isolation thermique et phonique, la qualité des revêtements de sol, la propreté des locaux communs (local à poubelles, local à vélo). Les points positifs s'expriment sur la qualité de l'accueil, la facilité des contacts avec Espacil, la transmission des informations jugée satisfaisante pour faciliter la vie du locataire et son installation. À noter que les résultats concernant Espacil se sont légèrement améliorés alors que les résultats au niveau régional ont stagné." Des groupes de travail se mettent en place pour étudier les pistes d'amélioration.

	2011	2008
La qualité de vie dans le quartier	83,1%	87,9%
Propreté et entretien des espaces extérieurs	74,3%	72,1%
Propreté des parties communes	72,7%	Nouveauté 2011
Fonctionnement des équipements collectifs	72,8%	71,1%
Fonctionnement des équipements du logement	78,2%	Nouveauté 2011
Interventions techniques dans les parties communes	75,7%	Nouveauté 2011
Traitement des D.I.T dans le logement	71,2%	74,6%
Information et communication	86,3%	Nouveauté 2011
<b>Satisfaction globale de l'organisme</b>	<b>90,6%</b>	<b>89,9%</b>

## QUOI DE NEUF DANS LES QUARTIERS À RENNES ?

### Le Bonneval, désormais bâtiment à basse consommation



Après neuf mois de travaux, la réhabilitation thermique de la résidence Le Bonneval rue Poullard-des-Places à Rennes-Maurepas est achevée. L'opération a été officiellement présentée le 17 septembre, en présence de Daniel Delaveau, maire de Rennes et président de Rennes Métropole, Yves Préault, élu de quartier, Michel Cadot préfet d'Ille-et-Vilaine et de Bretagne, le service habitat social, les partenaires financiers et représentants d'Espacil Habitat. Le Directeur Général d'ESPACIL Habitat, Patrick Charrier a présenté les travaux, insistant sur la qualité thermique ainsi obtenue. "Le Bonneval a été construit en 1961, rappelle Bernard Georges d'Espacil Habitat, constitué de neuf cages d'escalier. Les deux cages centrales ont été démolies. Les deux collectifs ainsi valorisés comptent 68 logements."

Espacil Habitat a voulu profiter de cette réhabilitation pour donner au bâtiment une performance énergétique satisfaisante :

"Nous avons été lauréat de l'appel à projets national Trebat destiné aux bâtiments basse consommation, explique Thibault Garric. Nous avons ainsi obtenu des financements à hauteur de 700 000€. Il s'agit de notre première réhabilitation BBC sur Rennes. Après avoir refait l'isolation extérieure, posé des doubles vitrages aux fenêtres et isolé les combles, nous avons diminué par 3,5 les déperditions thermiques. L'immeuble, jusqu'alors classé en catégorie D, est désormais en catégorie B (basse consommation), ce qui est remarquable pour un bâtiment construit dans ces années." En partenariat avec le CETE, organisme de contrôle, différents instruments ont été installés pour contrôler les déperditions. Un protocole d'accord a été passé avec les associations de locataires qui participent aux économies d'énergie. Les locataires ont pu apprécier les premières améliorations lors des fortes chaleurs d'avril et mai derniers : "Nous souhaitons reproduire cette opération sur d'autres bâtiments du même quartier. Prochaine opération : la résidence du Talcu." Une exposition retraçant la déconstruction partielle et la réhabilitation du Bonneval se tient jusqu'au 13 novembre au 17 rue Guy-Ropartz (rez-de-chaussée, appartement n°2), aux heures d'ouverture du Musée Éphémère.



### Gestion urbaine de proximité à Rennes : de nouveaux engagements jusqu'en 2014

La gestion urbaine de proximité constitue l'un des volets de la Politique de la ville. Elle se réfère aux mêmes principes d'action : proximité, partenariat, transversalité. Depuis plus de dix ans, Espacil Habitat s'engage dans cette dynamique aux côtés de la Ville et de ses partenaires.

La Gestion urbaine de proximité est au croisement de l'urbain et du social, au service de l'habitant et avec lui. "Elle vise, rappelle Giao Nguyen, Directeur des Agences Locatives d'Ille et Vilaine, à améliorer le cadre de vie et les services rendus aux habitants par une meilleure coordination des gestionnaires et une amélioration des prestations de chacun. Elle permet également d'accompagner les projets de rénovation urbaine pour assurer le suivi et la pérennité des investissements réalisés." Dans les trois quartiers concernés du Blosne, de Maurepas et de Villejean, Espacil Habitat a créé des emplois dédiés directement à la gestion urbaine de proximité : agents de médiation de proximité chargés de sensibiliser et susciter la participation des habitants, agents techniques de proximité qui interviennent dans les quartiers pour traiter les encombrants et les petites dégradations. "De nouveaux engagements viennent d'être signés pour 2011-2014 et formalisés dans une charte, poursuit Giao Nguyen. Cette charte fait suite au premier document-cadre et aux chartes territoriales signées par les partenaires en 2002, 2004 et 2006. Ces premiers engagements ont fait l'objet courant 2009 d'un travail collectif de bilan et d'évaluation, qui a permis d'approfondir et de consolider un cadre partagé de référence. Elle fixe le niveau

d'ambition collective que se donne l'ensemble des partenaires et permet de délimiter les thématiques et les périmètres d'intervention de la démarche."

#### HUIT ACTIONS pour une meilleure gestion urbaine de proximité

- 1/ Opération Tritout.** Eviter les dépôts sauvages d'encombrants par la mise en place de bennes de collecte ; inciter les habitants à valoriser leurs déchets et jeter utile.
- 2/ Lutte contre les jets de déchets et de nourriture par les fenêtres.** Ces jets par les fenêtres augmentent et provoquent des désordres sur l'espace public. Rappeler les règles de civisme et sensibiliser les résidents.
- 3/ Action jeunesse - replantations des espaces verts.** Les plantations aux abords des immeubles sont souvent arrachées. Proposer d'associer des jeunes à l'embellissement des quartiers.
- 4/ Opération Mini Waste et réduction des déchets.** Le volume des ordures ménagères augmente et entraîne un surcoût important de la collecte et du traitement. Sensibiliser à la réduction des ordures ménagères.
- 5/ Marche exploratoire des seniors.** La population est vieillissante ; la volonté de la Ville est de faciliter les déplacements dans le cadre d'aménagement de l'espace public. Identifier et répondre à ces besoins.
- 6/ Création d'une instance de veille sur la Dalle Kennedy.** Il s'agit de créer une cohésion d'actions entre les différents intervenants.
- 7/ Harmonisation des balcons - sécurité chute.** Les règles d'utilisation des balcons diffèrent entre les bailleurs sociaux ce qui crée des confusions d'usage. Il s'agit donc d'harmoniser ces réglementations.
- 8/ Actualisation des informations entre partenaires.** Assurer une meilleure circulation des informations entre les gestionnaires des espaces publics et privés et les acteurs de la médiation.

## QUOI DE NEUF DANS LE MORBIHAN ?

### Lanester : inauguration du Centre Alpha



Le Centre Alpha, récemment rénové, a été inauguré le 1<sup>er</sup> juillet en présence de Jean Maurice, maire honoraire de Lanester (de 1953 à 1996), Myrienne Coché, adjointe au logement, des représentants de la direction Espacil Habitat et divers partenaires.

"L'histoire du centre Alpha a commencé bien avant sa livraison le 4 juin 1983, a rappelé Philippe Combes, responsable de l'agence Espacil Habitat de Lanester. Il symbolisait la volonté politique d'un maire de donner un centre ville à sa commune, articulé en îlots, mais qui n'étaient pas forcément bien fédérés entre eux." Espacil Habitat a repris en gestion le bâtiment le 4 avril 1989 : "Plus de la moitié des logements était vacante et bon nombre de cellules commerciales étaient vides. Un fort sentiment d'insécurité se dégageait alors."

Un premier ravalement a été réalisé puis des travaux de sécurisation, la rénovation des halls puis de la galerie et enfin le changement de mode de chauffage. Peu à peu, la situation s'est améliorée grâce au travail partenarial qui s'est engagé. Espacil Habitat a engagé une nouvelle tranche de travaux pour un montant de 1 340 000€ : "Les élus au logement qui se sont succédés, ont tous œuvré dans le même sens. Les différents salariés d'Espacil ont contribué à revaloriser l'image de ce bâtiment aux côtés de la copropriété, la municipalité et ses services, les professionnels de la santé, les services de l'Etat, les acteurs des politiques publiques, les travailleurs sociaux."



SAVOIR

### De nouveaux logements à Pleucadeuc

Un logement a été livré le 1<sup>er</sup> juillet à Pleucadeuc, à l'étage d'une maison ancienne. Les travaux se poursuivent pour livrer un immeuble neuf début 2012 ; il sera occupé au rez-de-chaussée par

des professions médicales et comptera 12 logements dans les deux étages supérieurs.

### Un contrat d'entretien propreté dans le Morbihan

L'agence Morbihan et Finistère d'Espacil Habitat souhaite améliorer la propreté et le nettoyage des parties communes des immeubles. "Bien que nous ayons obtenu de bons résultats en termes de qualité de service lors de l'enquête triennale réalisée par l'ARO HLM, il apparaît important de travailler à cet aspect régulièrement souligné par

les résidents. Nous lançons une réflexion, sous la conduite d'Alain Ramage, pour améliorer l'efficacité de nos contrats d'entretien. Il s'agit de vérifier que ce qui est prévu au cahier des charges est effectivement réalisé et éventuellement, de renforcer les prestations."

### Des locaux mis à disposition des jeunes créateurs d'entreprise

Pour favoriser la création d'entreprises au sein des quartiers, Espacil Habitat met, depuis le mois de juin, des locaux à disposition de l'association Elan créateur, square du Bourdonnais à Rennes. "Nous souhaitons ainsi créer une dynamique sur le quartier, explique Michel Bellon, animateur du projet Cap Kennedy pour Elan Créateur, en associant les habitants, les structures associatives et susciter à la création d'entreprises. Les créateurs sont avant tout des habitants du quartier, bénéficiaires des minima sociaux ou demandeurs d'emploi de longue durée. Ils sont accompagnés par une structure experte. Ils ont la possibilité de sous-louer un local pour lancer leur activité." L'initiative, mise en place pour un an à titre expérimental, a été inaugurée le 23 juillet

#### Quatre entrepreneurs se lancent dans l'aventure.

**Alphonse Sehi Bi Sany,** a créé Drum planet, une activité pour développer l'événementiel en entreprise. Il bénéficie du soutien de la CCI Cité Lab et emploie un salarié.  
**Véronique Macé,** soutenue par Entreprendre ensemble, propose depuis le 15 juin des séances de sophrologie aux entreprises.  
**Valérie Le Guevel,** également sophrologue, et **Daour el Hadj Touré,** vente sur internet, ont tous deux bénéficié du soutien de l'Adie. Sont partie prenante du projet avec Espacil Habitat : MEIF, Etat (CCUS), Citélab, Adie, BGE, GSE Villejean, Direction des quartiers Nord Ouest, CDAS, CCAS, Mission locale, Pôle emploi, Maison Verte, Centre social.

