

Fenêtre sur...

Le journal d'information des locataires **Espacil Habitat** | N°27 | Octobre 2016



Résidence du Menez à Larmor-Plage (56)

**INAUGURATIONS
ET PREMIÈRES
PIERRES
DEPUIS CET ÉTÉ**



Résidence des Ronceaux à Guégon (56)



Saint-Denis (93), deux résidences
pour étudiants et jeunes actifs



Résidence Victor Hugo pour étudiants
et jeunes actifs à Chelles (77)



Résidence Joan Miró à
Argentré-du-Plessis (35)



Résidence des Vallées à la Chapelle-Janson (35) après réhabilitation



Résidence Le Clos Paisible à Crevin (35) après réhabilitation

La qualité de service, je vous en avais déjà parlé dans notre précédent numéro de juin. C'est un attachement quotidien à répondre à vos attentes selon les règles qui encadrent notre métier.

Je suis fier, aujourd'hui, de vous annoncer qu'**Espacil Habitat vient d'obtenir la certification Qualibail** pour son activité de gestion locative. Vos représentants ont fait partie intégrante du projet et je les remercie à nouveau vivement pour leur contribution.

Cette certification récompense les efforts déployés par toutes les équipes d'Espacil Habitat depuis de longues années. Je les remercie et je sais qu'elles restent mobilisées pour continuer à mériter votre confiance. J'en prends l'engagement devant vous.

Edito

Jules Rault
Directeur



Qualité de service : Espacil Habitat certifié Qualibail

Espacil Habitat vient d'obtenir la certification Qualibail, la marque de qualité de service pour son activité de gestion locative de logements. Maïmouna Niane, auditrice pour Afnor Certification a rencontré les équipes.

Qu'est-ce que Qualibail ?

C'est un référentiel national de services dédiés au logement social, élaboré avec le concours de bailleurs sociaux et de représentants de locataires. Il comporte 13 engagements qu'il convient de respecter. 50 bailleurs en France sont ainsi certifiés Qualibail.

Qu'est-ce que Afnor Certification ?

C'est un organisme indépendant chargé d'auditer entreprises et organisations dans différents secteurs d'activité. Les auditeurs font preuve d'impartialité et d'objectivité dans leurs constats pour

accorder ou non la certification dans une démarche d'amélioration constante du service.

Comment êtes-vous intervenue ?

J'ai rencontré le directeur général, les directeurs d'agence, des collaborateurs ainsi que des locataires. Il s'agit d'observer comment est produite, au quotidien, la qualité de service à travers le respect des 13 engagements.

J'ai observé une qualité de service intrinsèque à Espacil Habitat, réellement inscrite dans l'ADN de l'entreprise. J'ai vu des personnes convaincues, animées par un vrai esprit d'équipe, qui veulent bien faire, être à l'écoute, apporter des réponses claires et pragmatiques au locataire. C'est un savoir-être réel, lié aux compétences du personnel ainsi qu'au management. J'ai constaté la transparence des informations transmises, les valeurs avérées qui animent les équipes, proximité, solidarité, responsabilité et confiance ; un ensemble

harmonieux et cohérent qui m'a permis de statuer sur la conformité de la démarche au référentiel.

Elles ont été auditées...

Deborah Defossez,
chargée de l'accueil
(Lanester) :



" Une part importante de mon poste consiste à renseigner sur les règles d'attribution d'un logement, la demande départementale unique. C'est pourquoi l'auditrice nous a testés en simulant des demandes de logement. Cette certification est une reconnaissance du travail que nous effectuons chaque jour au service des locataires, une valorisation de notre professionnalisme et une motivation pour nous améliorer."

Les animations sur Rennes

À la rencontre des femmes célèbres

Josette Costa, résidente d'Espacil, a emmené une vingtaine de résidents à la découverte des femmes qui ont marqué l'histoire de la capitale bretonne au travers des rues et des bâtiments historiques de Rennes... Josette, passionnée d'histoire, a captivé son auditoire en adressant un bel hommage à ces femmes, journalistes, féministes, artistes... telles Louise Ménard, Clotilde Vautier, Louise Bodin, sans oublier Anne de Bretagne...



2 octobre : lancement de la nouvelle saison d'animation avec les collectifs d'habitants

31 octobre : lancement de l'opération de lutte contre l'illettrisme et la solitude

16 décembre : concert de Noël à la cathédrale de Rennes, en partenariat avec l'Orchestre national symphonique de Bretagne

Les clubs de marche et de course à pied proposent deux sorties par mois sur Rennes et les communes voisines. **Le club de lecture** se retrouve une fois par mois pour discuter autour d'un livre avec la perspective de rencontrer des auteurs lors du Festival Rue des livres (mars 2017).

Le club de chant se retrouve chaque semaine.

Contact : Mathieu Milan - 06 87 60 70 64

Emmanuelle Lucas, chargée de patrimoine (Lanester) : *"Je m'occupe des états des lieux, des problèmes techniques ou de voisinage. Nos procédures pour résoudre les demandes techniques sont les mêmes à Brest, à Rennes ou à Lanester... L'enquêtrice a fait quelques appels mystères auprès d'entreprises en se faisant passer pour une locataire ! Dans le cadre de Qualibail, le dialogue est*



renforcé entre le bailleur et le locataire qui se sent écouté et respecté."

Azilis Ménard, chargée d'attributions (agence "La Bretilienne") :

Je veille à ce que les demandes de logements soient saisies en temps et en heure, à ce que le demandeur ait bien reçu une proposition de logement et d'entretien avec le gérant de patrimoine et à ce que les dossiers soient complets pour les commissions d'attribution.

Je m'assure que les demandeurs soient informés dans les 3 jours de la décision, favorable ou non, de la commission. Qualibail apporte plus de rigueur dans le respect des délais."



Les 13 engagements de service

1. Nous vous accompagnons dans votre demande de logement ;
2. Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement ;
3. Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement ;
4. Nous prenons en charge vos demandes d'interventions techniques ;
5. Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité ;
6. Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence ;
7. Nous respectons votre emploi du temps ;
8. Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence ;
9. Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs ;
10. Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informés des suites données ;
11. Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins ;
12. Nous organisons votre départ sans surprise ;
13. Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services et votre satisfaction ;

Pensez à répondre à l'enquête sur les ressources

Si vous avez reçu une enquête à renseigner avec votre avis d'imposition 2016 sur les ressources 2015, merci d'y répondre impérativement. Les logements sociaux sont réservés aux personnes dont les ressources ne dépassent pas un plafond de revenus. Pour ceux dont les revenus dépassent ces plafonds, la loi du 6 mars 1996 nous contraint à appliquer un supplément de loyer de solidarité dont le montant sera indiqué sur la facture de loyer de janvier 2017. Si vous ne répondez pas ou de façon incomplète à l'enquête, nous devons appliquer un supplément de loyer maximum ainsi que des frais de dossier,

avec un impact conséquent sur votre facture. Dès réception des avis d'imposition, nous réviserons ce montant.

Contact : Armelle Simon 02 99 27 20 23

La Maison Helena de Montauban-de-Bretagne a ouvert ses portes

La Maison Helena est un concept d'habitat basé sur l'autonomie et la convivialité, adapté aux personnes âgées qui souhaitent demeurer le plus longtemps possible dans un logement indépendant. Les logements sont adaptés (ascenseur, portes larges, douche à l'italienne facile d'accès...). Un espace commun permet

aux locataires de se rencontrer et organiser des activités de loisirs (lecture, informatique, jeux de société...). Les après-midis en semaine, une coordinatrice de vie sociale intervient auprès des résidents et accompagne également les seniors de la commune (accueil, information et orientation vers le bon interlocuteur ou service).

Contact : pôle social d'Espacil Habitat 02 99 27 20 00



Les travaux à Ergué-Gabéric (29)



Le chantier de réhabilitation de la résidence Parc ar Groas a été arrêté pendant plusieurs mois à cause de la présence d'amiante.

"Durant l'intervention de l'entreprise spécialisée, les locataires ont été accueillis quelques heures dans une salle mise à disposition par la mairie. Le chantier a redémarré, explique Philippe Combes, directeur de l'agence Bretagne Sud, afin de retirer fenêtres et baignoires."

Propreté à Maurepas

Sur le quartier de Maurepas à Rennes, Espacil Habitat expérimente de nouvelles modalités pour la propreté des parties communes. "Jusqu'à présent, rappelle Sébastien Léveil, responsable de l'agence Rennes Nord, les habitants assuraient eux-mêmes l'entretien des escaliers et des paliers, conformément à un accord pour réduire les charges locatives. En raison du manque de disponibilité, de l'âge des résidents, nous envisageons de confier cet entretien à une entreprise spécialisée." L'expérimentation sera présentée aux associations des locataires et proposée aux habitants pour l'année 2017. Une enquête de satisfaction permettra de reconduire ou non la prestation.

Agence Rennes Sud : un nouveau responsable

Frédéric Raisin est, depuis le 1^{er} août, directeur de l'agence Rennes Sud, succédant à Franck Pluche. Rencontre...



Frédéric Raisin (à droite sur la photo,) est âgé de 46 ans et titulaire d'un DUT carrières sociales. Jusqu'à présent en charge du logement pour les jeunes à Saint-Denis (93), il est, depuis août, le nouveau responsable de l'agence Rennes Sud : " Nous gérons 3 000 logements dont la moitié sont situés dans le quartier du Blosne. Nous sommes engagés dans un

important projet de renouvellement urbain du quartier. Je poursuis avec l'équipe la démarche de gestion de patrimoine en veillant à son attractivité et à la qualité relationnelle avec les habitants ".

Pour sa part, Franck Pluche a été nommé chargé de mission auprès de Jules Rault, directeur général, qu'il assiste dans l'organisation générale et la représentation auprès des partenaires.

À Lanester : "Diagnostic en marchant"

La Ville de Lanester vient de renouveler ses engagements en matière de Gestion urbaine de proximité, qui vise à donner aux habitants une qualité de vie quotidienne satisfaisante. "C'est dans cet objectif, précise Myrienne Coché, adjointe au maire de Lanester, que nous faisons régulièrement des "diagnostics en marchant" avec les habitants ; une action pilotée par le service citoyenneté. Nous passons en revue tout ce qui pose problème : accessibilité, nuisances, sécurité, collecte déchets, assainissement, voirie, espaces verts, éclairage..." Sont présents les acteurs concernés : Lorient Agglomération, les associations de locataires, les services techniques de la ville, les bailleurs sociaux dont Espacil Habitat... Les doléances sont ensuite adressées aux interlocuteurs compétents. " Nous nous investissons pleinement auprès de nos partenaires, confie Philippe Combes, directeur de l'agence Bretagne Sud, pour favoriser la convivialité et le mieux vivre ensemble."



Le "diagnostic en marchant" a traversé le centre ville et le quartier de la Châtaigneraie.

<http://locataire.espacil.com>, votre site internet