



FENÊTRE^{n°} 42

LE JOURNAL DES LOCATAIRES

SUR OCTOBRE 2021

Espacil Habitat 

Groupe ActionLogement

ÉDITO

Votre satisfaction, notre priorité

En mai dernier, vous êtes 1 200 à avoir accepté de participer à une enquête téléphonique confiée à un institut de sondage destinée à mesurer votre satisfaction. Vos retours sont précieux, d'abord parce qu'ils nous apportent une vision objective de la façon dont vous percevez votre logement, votre quartier, nos services, ensuite parce qu'ils nous permettent d'enrichir nos pratiques pour répondre toujours mieux à vos attentes.

Dans ce numéro de votre journal, vous serez également témoins de la mobilisation d'Espacil Habitat en faveur de la tranquillité publique : habiter sereinement son quartier ou

sa résidence est en effet un besoin essentiel et un droit pour chacun. Vous lirez aussi l'arrivée des ruches d'Espacil à Lorient et Quimperlé, une belle occasion d'échanger, parce que la préservation de la biodiversité commence en bas de chez soi !

Enfin, une récente étude nous apprend que vous êtes 52% à lire Fenêtre Sur, votre journal des locataires. Je vous remercie de votre confiance et de votre fidélité ! Vous souhaitez le faire évoluer ? Écrivez-nous à communication@espacil.com.

Sophie Donzel
Directrice Générale



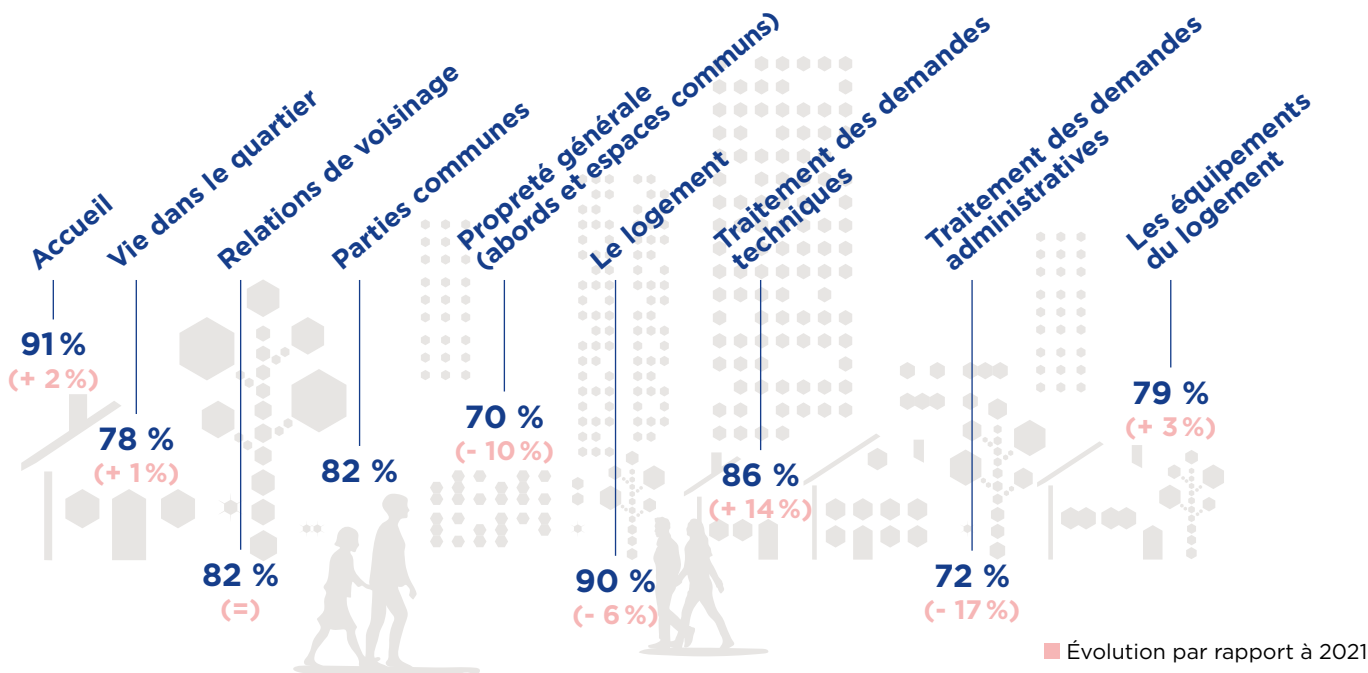
VOTRE SATISFACTION, NOTRE PRIORITÉ !

Tous les trois ans, Espacil Habitat participe à la grande enquête menée par l'Association Régionale des Organismes d'HLM de Bretagne qui permet d'évaluer la perception des locataires sur différentes thématiques et dont l'objectif est de mieux répondre à vos attentes.

Début mai, au jeu des questions-réponses, un échantillon de résidents a accepté de s'exprimer sur son niveau de satisfaction concernant son logement, l'environnement proche et ses relations avec Espacil Habitat. Voici un extrait des résultats. Nos équipes travaillent dès à présent, sur la mise en place d'actions concrètes, parfois par territoire, pour améliorer la qualité de nos services.

86 %

DE RÉSIDENTS
SATISFAITS !



Nos engagements pour mieux vous satisfaire

Avec la crise sanitaire et ses confinements successifs, le rapport au logement a changé, modifiant ainsi la perception du cocon familial. Les attentes en matière de relation client s'en trouvent également modifiées.

En matière de propreté, les taux de satisfaction ont évolué. Nos services

doivent s'adapter. C'est pourquoi, avec nos prestataires de nettoyage, nous portons une attention particulière sur tous les sites où des difficultés ont été exprimées.

Par ailleurs, les attendus en matière de traitement des demandes, notamment administratives et en cas de panne ou de

dégradation dans les espaces communs, sont insuffisamment satisfaits. Pour améliorer nos services, nous engageons des actions pour plus de rapidité et d'efficacité : suivi de nos entreprises partenaires, rapidité de prise en charge de vos demandes, évolution de l'espace locataire en ligne...

ÇA VOUS QUESTIONNE ? CES DEUX DISPOSITIFS SEMBLENT VOUS AVOIR ÉCHAPPÉ...

- En cas d'incident grave, vous pouvez nous joindre 24h/24 !

La nuit, le week-end ou les jours fériés, en cas d'incident technique, vous pouvez appeler le service d'astreinte au :

0 800 020 100

Service & appel
gratuits

Le service vous oriente et vous accompagne dans le traitement de votre demande.

- Quel est le rôle des associations des représentants des locataires ?

Les associations représentatives des locataires défendent vos intérêts auprès du bailleur. Elles participent aux différentes instances de concertation concernant la gestion des résidences, vos conditions d'habitat et votre cadre de vie (révision de loyer, amélioration du parc, calcul et évolution des charges locatives...).

Vos associations représentatives sont : la CLCV, INDECOSA-CGT, la CNL, la CSF, l'AFOC. Retrouvez vos contacts locaux sur leurs sites Internet.

DES PARTENARIATS AU SERVICE DU BIEN VIVRE ENSEMBLE

À Rennes-Villejean, le bien vivre ensemble au cœur de l'été

Tout au long du mois de juillet, **des ateliers** (couture, cours d'alphabétisation, aide à la lecture, contes et percussions...) ont été proposés aux familles de la **dalle Kennedy à Villejean** dans le cadre d'un partenariat avec l'**association Mosaïque** qui compte 52 bénévoles dont 27 sont locataires d'Espacil Habitat.



Beau succès pour ces rencontres ludiques et pédagogiques agrémentées de pauses goûters propices aux échanges.

"Les ruchers d'Espacil", une action pour la biodiversité

Engagé dans une démarche écoresponsable en faveur du respect de l'environnement, **Espacil a noué un partenariat avec l'apiculteur Beecity** pour l'installation sur tous ses territoires d'intervention, au sein de ses sites d'accueil et ses résidences, de 3 ruches et d'une dizaine d'hôtels à abeilles sauvages.



Deux hôtels à abeilles sauvages ont été déployés à Lorient (56), résidence des Îles, et à Quimperlé (29), résidence Kerstrado.

TOUS ACTEURS DE LA TRANQUILLITÉ RÉSIDENTIELLE

Bruits intempestifs, problèmes de stationnement, espaces communs souillés, squats, dégradations... Vivre ensemble peut parfois engendrer des troubles de quiétude entre voisins. Et si l'on se parlait ? Souvent, le dialogue suffit pour mieux se comprendre et se respecter. En cas de mésentente ou de conflit naissant, Espacil Habitat propose d'intervenir en médiation.

Le plus important : échanger

Il est important d'exposer ses difficultés et tenter de **trouver ensemble une solution**. Une simple rencontre permet souvent de régler la situation.

Au besoin, recourir au soutien de l'agence de proximité

"Pour éviter que les situations ne s'enveniment et pour rapidement trouver une issue amiable, confie Valérie Eldin, responsable d'agence du Morbihan, les locataires peuvent s'adresser à l'agence." Espacil Habitat peut intervenir dès lors que plusieurs témoignages sont portés à sa connaissance. Fanny Davené, directrice des agences d'Ille-et-Vilaine complète *"Nos équipes interviennent pour mettre en évidence la nature du trouble, sa fréquence, sa gravité et tenter d'y remédier. Il s'agit alors de trouver un point d'entente ou d'apaisement, d'aider au rétablissement du dialogue, à la restauration des liens et à l'élaboration de solutions satisfaisantes pour tous."* *"Notre action consiste à faire respecter le règlement d'habitation, c'est là que se limite notre pouvoir de bailleur, conclut Sarah Girardot, coordinatrice pour le Finistère. Nous n'avons en effet aucun pouvoir de police."*

Si le trouble perdure, **un dossier contentieux peut être constitué**. En dernier et ultime recours, une procédure de résiliation de bail peut s'enclencher, une décision prononcée par le juge.

Pensez également aux tiers de la médiation !

Il est possible également de solliciter le **conciliateur de justice**, lors d'un conflit afin d'obtenir un accord amiable. De nombreuses permanences juridiques sont organisées gratuitement. Trouvez la plus proche de chez vous sur le site : www.conciliateurs.fr/trouver-une-permanence

Spécifiquement en Ille-et-Vilaine :

À Rennes Métropole, il est possible de solliciter l'association **Cité et médiation**. Tél. 02 99 77 68 86, www.cite-et-mediation.org

À Rennes, dans les quartiers prioritaires, les locataires peuvent solliciter **Médiation** pour signaler un trouble de voisinage. Des médiateurs de nuit assurent des déambulations régulières entre 19h et 2h du matin sauf le samedi (fin à minuit). www.mediationfrance.com

Vous êtes victime de violence ?

- **17**, Police et gendarmerie (24h/24).
- **116 006** pour les victimes d'infractions, quels que soient la forme de l'agression ou le préjudice subi (7j/7 de 9h à 19h). www.victim.es.gouv.fr

Espacil Habitat pense la tranquillité avec ses partenaires

Dans plusieurs villes et quartiers, Espacil Habitat fait partie de groupes de travail autour des questions de la tranquillité et de la sécurité. Ils réunissent des **représentants des services de police, bailleurs sociaux, services municipaux, cellules de veille semestrielles, associations, établissements scolaires, transports en commun...** *"Nous évoquons les difficultés éventuelles rencontrées dans les résidences ou dans les quartiers, soulignent unanimement, les responsables d'agences. Ensemble, nous essayons de trouver des pistes d'amélioration des conditions de vie."*

AMÉLIORER LE CONFORT DE VIE

Dans le cadre de sa politique d'amélioration du bâti, Espacil Habitat investit chaque année pour améliorer les performances énergétiques de son patrimoine, avec des économies à la clé, mais aussi pour apporter plus de sécurité et de confort aux résidents. Focus sur la réhabilitation récente de la résidence Le Manoir à Montgermont (35), où 52% de gains énergétiques sont attendus après travaux.

La résidence Le Manoir, située au cœur du bourg de Montgermont, date de 1983 et compte 14 logements et 7 commerces au rez-de-chaussée. Investissement : 470 K€, soit 36 000 € par logement.

Travaux réalisés :

- Remplacement des équipements sanitaires, des menuiseries extérieures, des fenêtres de toit et des portes palières, de l'interphonie, installation de VMC.
- Mise en conformité électrique.
- Remplacement des convecteurs par des radiateurs à chaleur douce et panneaux rayonnants, des ballons électriques par des ballons thermodynamiques.
- Entretien de l'étanchéité et remplacement de toutes les dalles sur plots, remplacement des garde-corps et des verrières côté rue et création de sas thermiques au niveau des halls d'entrée, réfection du carrelage des halls et des peintures.
- Ravalement des façades.

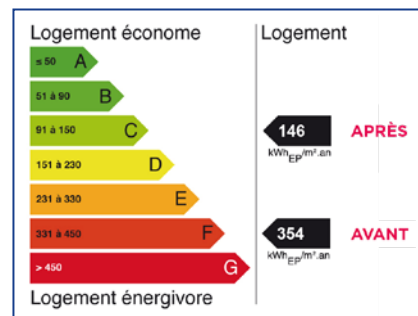
AVANT



APRÈS



Étiquette énergétique



LES LIVRAISONS



GÉZÉZY (35), résidence Les Roses, 10 logements locatifs



LA MÉZIÈRE (35), Maison Helena, 21 logements pour seniors



VITRY (35), résidence La Roncinière, 46 logements locatifs



SAINT-SULPICE-LA-FORÊT (35), résidence Louise Michel, 9 logements locatifs



NOYAL-MUZILLAC (56), résidence Noéal, 7 logements locatifs

MAISON HELENA, UN CONCEPT D'HABITAT NOVATEUR POUR SENIORS AUTONOMES.

Située en centre bourg à proximité immédiate des commerces et des services, la Maison Helena compte en moyenne 24 appartements (T2 et T3) non médicalisés mais bénéficiant de prestations appropriées au vieillissement (portes à galandage, douches à l'italienne, barres de maintien, WC suspendus...) et offrant de nombreux atouts (accès sécurisé, visiophone, ascenseur, larges circulations).

Une salle de convivialité avec cuisine est dédiée aux activités partagées pour favoriser les échanges. Les espaces extérieurs sont conçus pour **favoriser les rencontres et les activités**.

Elle propose également un habitat accompagné grâce à la **présence sur place d'un coordinateur de vie sociale**, souvent géré par la ville, pour développer la convivialité, la solidarité, **prévenir l'isolement et encourager le maintien à domicile**. Un pôle des solidarités est parfois associé à la Maison Helena ; cet espace est au service du projet de vie des locataires et de tous les aînés de la commune.

VOUS ÊTES ? CANDIDATEZ DANS NOS MAISONS HELENA !

À Châteaugiron

Ouverture en février 2022



À Domloup

Ouverture en juin 2022



OFFRE JEUNES

Étudiants, jeunes actifs...



... nous proposons à la location des logements équipés* en Bretagne, en Loire-Atlantique et en Île-de-France, au total un parc de près de 6 900 logements dédiés aux jeunes.

Vous êtes en formation, en stage ?
Location de courte durée possible.

Découvrez toute notre offre et faites vos demandes en ligne sur www.espacil-habitat.fr

* kitchenette, canapé convertible, bureau, chaise, placard, table, bibliothèque.

À La Mézière

En fonctionnement depuis le 15 octobre

**QUELQUES PLACES
SONT ENCORE
DISPONIBLES !**



Contacts

- Mairie de Châteaugiron : 02 99 37 76 45
ou affairesociales@ville-chateaugiron.fr
- Mairie de Domloup : 02 99 37 42 09

- Mairie de La Mézière :
02 99 69 33 36
- Espacil Habitat : 02 99 28 39 86

À LA RECHERCHE D'UNE PLACE DE STATIONNEMENT ?

Sans frais d'agence, durée illimitée.

Découvrez toute notre offre sur www.espacil-habitat.fr



INFOS PRATIQUES

Enquêtes SLS et OPS : pour y répondre, c'est maintenant !

Ces deux enquêtes sont **obligatoires**. La réglementation (loi du 14 mars 1996) impose à un bailleur social de vérifier **la situation familiale**, les **ressources** et les **activités professionnelles de ses locataires** ; chaque année pour l'enquête sur le Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) et tous les deux ans pour l'enquête sur l'Occupation du Parc Social (OPS).

Enquête supplément de Loyer de Solidarité

En cas de dépassement des plafonds de ressources en vigueur pour le logement occupé, un supplément de loyer de solidarité sera appliqué. Vous devez répondre à l'enquête SLS dans les délais et nous faire parvenir votre avis d'imposition 2020. À défaut, le Supplément de Loyer de Solidarité maximum et des frais de dossier seront facturés.

Pour plus de simplicité, rendez-vous sur votre espace locataire en ligne/rubrique "Démarches en ligne". Une question ? Contactez le 02 99 27 20 23.

Enquête occupation du Parc Social

Cette enquête permet à l'État d'élaborer des statistiques pour **définir les besoins en logements sociaux au niveau national**. En l'absence de retour, une pénalité sera facturée tous les mois jusqu'à réception du questionnaire.

Facilitez-vous la vie avec l'espace locataire en ligne !

Vos services accessibles 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

- Accéder à votre **compte détaillé** et vos **factures**.
- Faire une **demande administrative ou technique** et suivre son avancement.
- Accéder à vos **contacts utiles** (interlocuteurs Espacil Habitat et entreprises sous contrat d'entretien habilitées à intervenir dans votre logement).
- **Régler votre loyer**.
- Déposer votre **préavis de départ**.
- Accéder à une **bibliothèque de documents** : courriers types facilitant vos démarches, guides d'information, protocoles d'accord avec les associations de locataires...
- Accéder à notre **Foire aux Questions** (FAQ).

CRÉER UN COMPTE, C'EST FACILE !

1 | Connectez-vous sur www.espacil-habitat.fr dans la rubrique "Espace locataire".

Renseignez vos informations personnelles :

- Votre **numéro de locataire** (n° client)*.
- Le nom du **titulaire principal du bail***.
- Une **adresse e-mail** valide.

*Ces informations se trouvent sur votre facture.

2 | Activez votre compte en confirmant votre inscription grâce à l'e-mail reçu dans votre messagerie.

Vous recevrez alors par e-mail le mot de passe nécessaire à votre première connexion. Pensez à vérifier vos spams. Vous pouvez ensuite le modifier dans la rubrique "Mettre à jour mon compte".

En cas de difficulté technique pour vous connecter, vous pouvez compléter un formulaire en ligne.

3 | Conservez ces informations :

Votre adresse e-mail et ce mot de passe seront vos identifiants lors de vos prochaines visites.

ALORS, N'HÉSITEZ PLUS, CONNECTEZ-VOUS !

2^e édition de L'Espacilienne pour les amateurs de course à pied

Espacil est partenaire des 19^{es} foulées maurepasiennes. **Petits et grands sportifs**, rendez-vous **samedi 20 novembre** dans le quartier de Maurepas à Rennes où L'Espacilienne, une course de 10 km, des courses enfants et ados ainsi qu'une marche nordique vous seront proposées. Départ et arrivée rue Guy Ropartz.

Inscrivez-vous sur www.klikego.com



DEVENEZ PROPRIÉTAIRE

EN ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

DANS L'ANCIEN

Vous pouvez devenir propriétaire de votre résidence principale en investissant dans un logement de notre parc social.

Qui peut bénéficier d'une vente sociale ?

Vous occupez votre logement depuis au moins 2 ans ? Vous, votre conjoint ainsi que vos descendants et ascendants êtes prioritaires.

Pour un logement vacant, la priorité est donnée aux locataires et aux gardiens du parc HLM du département, puis aux autres ménages.

Quels sont les avantages de ce dispositif ?

- Des prix encadrés inférieurs aux prix du marché.
- Des biens entretenus et répondant à des normes d'habitabilité et énergétiques, sans travaux à prévoir sur le clos et le couvert dans les 5 ans suivant la vente.
- Aucune contrainte de déménagement pour le locataire occupant.
- Des garanties d'achat et de relogement pendant 10 ans.
- La taxe foncière offerte la première année.
- Une équipe d'expertes pour vous accompagner dans votre projet.
- Des conseils gratuits pour un financement personnalisé grâce aux services d'Action Logement Services.

Découvrez nos logements HLM en vente sur www.espacil-habitat.fr, rubrique **"Acheter"**.

Besoin d'informations ? Vous pouvez également contacter le service vente sociale au **02 99 27 49 60**.

ILLE-ET-VILAINE

BALAZÉ

MAISON 3 PIÈCES



À moins de 10 minutes de Vitré, sur la commune de Balazé, ce pavillon de type 3, de plain-pied va vous séduire. La partie jour se compose d'une entrée, d'un séjour avec accès à la terrasse et d'une cuisine aménagée. La partie nuit offre deux chambres, une salle de bains et un WC séparé. Le garage avec ses combles aménageables présente un véritable atout.

Cette maison n'attend plus que vous. Venez la visiter !

DPE : D • Prix pour les locataires Hlm : **76 000 €** • Prix extérieur : **95 000 €**.

DEVENEZ PROPRIÉTAIRE

EN ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

DANS LE NEUF

ILLE-ET-VILAINE

VEZIN-LE-COQUET

"NORWOOD" RUE DES GLÉNAN

Des appartements du 2 au 4 pièces en accession coopérative et en location-accession (PSLA). À partir de **149 500 € TTC⁽¹⁾**.

LE RHEU

"COULEUR CAFÉ" RUE NATIONALE

Des appartements du 2 au 4 pièces en accession coopérative. À partir de **149 300 € TTC⁽²⁾**.

VITRÉ

"GRAND JARDIN" RUE DES ARTISANS

Des appartements du 2 au 4 pièces en accession coopérative. À partir de **163 000 € TTC⁽³⁾**.

PROCHAINEMENT

CESSON-SÉVIGNÉ

"CASA BLANCA" RUE DU PLACIS VERT

16 appartements en bail réel solidaire (BRS).

VITRÉ



"NYMPHÉA" RUE DE BEAUVAIS • LOCATION-ACCESSION (PSLA)

Des maisons et des appartements du 2 au 4 pièces.

Renseignements au **0800 836 035** (service et appel gratuits).

DEVENEZ PROPRIÉTAIRE

EN ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

DANS LE NEUF

ILLE-ET-VILAINE



Constructeur de maisons individuelles

Vous souhaitez devenir propriétaire de votre maison ? Vous rêvez d'un jardin pour jouer avec vos enfants, jardiner ou profiter des beaux jours ?

Notre service Maisons Individuelles vous accompagne dans la réalisation de votre projet. Nous vous proposons **un projet adapté à votre situation**, puis, imaginons et concevons avec vous, **une maison qui vous ressemble**.

Si vous n'en disposez pas, nous pouvons vous proposer une sélection de terrains en Ille-et-Vilaine ou des solutions "Maison + Jardin" sur l'agglomération rennaise, à moins de 200 000 €.

NOUVOITOU



"CINNAMON" • DISPOSITIFS "MAISON + JARDIN" ET "MAISON + JARDIN" AIDÉE DE RENNES MÉTROPOLÉ.

ZAC de La Lande. Des maisons 3 et 4 chambres.

PROCHAINEMENT

LE VERGER "SÉSAME"

Des maisons 3 ou 4 chambres. Dispositifs "Maison + Jardin" et "Maison + Jardin" aidée de Rennes Métropole.

LA MÉZIÈRE "LES LODGES"

6 maisons en location-accession (PSLA).



Myriam et Claire sont à votre écoute au **02 99 27 20 38**.

MORBIHAN

LANESTER



"LES HUNES DU SCORFF" • ACCESSION COOPÉRATIVE

Des appartements du 2 au 4 pièces. Dernières opportunités.

Renseignements au **0800 080 204** (service et appel gratuits).

PROCHAINEMENT

CRAC'H "ROZ AVEL"

2 maisons, 19 appartements en accession coopérative et 6 appartements en location-accession (PSLA).

Renseignements au **02 97 47 55 20**.

FINISTÈRE

BÉNODET



"LES VILLAS DE POULPRY" • LOCATION-ACCESSION (PSLA)

Route de Poulpry. Des maisons 4 pièces.

PROCHAINEMENT

BREST "VERT MARINE"

Rue Jim Sevellec. Des maisons 4 pièces en accession coopérative et des appartements du 2 au 4 pièces en location-accession (PSLA) et en accession coopérative.

CLOHARS-CARNOËT

Les Hauts du Sénéchal. 29 appartements et 17 maisons en accession coopérative et en location-accession (PSLA).

GUIPAVAS "ONDINE"

Rue Robert Chapman. 25 appartements en location-accession (PSLA).

PLOUGONVELIN "KERMANUEL"

Rue du Lannou. 5 maisons en location-accession (PSLA).

Renseignements au **02 98 90 42 25**.

Fenêtre Sur n°42 - Octobre 2021 - Directrice de la publication : Sophie Donzel - Journal d'information Espacil Habitat RCS 302 494 398 - 1 rue du Scorff - CS 54221 - 35042 Rennes cedex - www.espacil-habitat.fr - T 02 99 27 20 00
Dépôt légal : 4^e trimestre 2021 - Parution 3 fois l'an - Rédaction : Service communication Espacil Habitat
Photos : Jean-François Mollière, Franck Toms, Caroline Ablain - Espacil Habitat - Illustrations : Kreation
Design graphique : MOSMO - 210911 - Tirage : 16 800 exemplaires - Impression : Imprimerie Allais - Imprimé sur papier certifié PEFC - Distribué gratuitement à tous les locataires et partenaires.

Titulaire du droit d'usage des marques :

