

Vivre Ensemble

le journal des locataires de

MAYENNE
Habitat

Hiver 2017

ENQUÊTE DE SATISFACTION

BONNE ANNÉE 2017

2/3 L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

4 L'ESPACE LOCATAIRE
PERSONNALISÉ

LE PAIEMENT DE VOS LOYERS

5/6 D'UN CHANTIER À L'AUTRE
ZOOM SUR LE PROJET D'AZE
ENTRETIEN AVEC
M. PASCAL MERCIER,
MAIRE D'AZE

7 EN DIRECT DES COMMUNES
GROS TRAVAUX

8 LES NUMÉROS UTILES
LES ASTUCES D'ESPAC'ECO

WWW.MAYENNE-HABITAT.FR

Depuis plusieurs années, Mayenne Habitat s'est engagé dans une démarche de qualité de service. Pour en mesurer la satisfaction et l'évolution, une enquête est réalisée, auprès de vous, tous les trois ans.

Cette fois encore, vous avez exprimé votre satisfaction globale avec une note de 8/10. C'est avec plaisir et fierté que les membres du conseil d'administration, les salariés de votre organisme et moi-même avons accueilli cette évaluation, confortant ainsi les différentes actions et modes de fonctionnement mis en place.

Néanmoins, très à l'écoute de vos remarques, besoins et attentes, sachez que les points pour lesquels vous avez fait part de quelques difficultés, vont faire l'objet d'une analyse et d'une étude approfondie.

Conscient que tout est perfectible, toutes nos équipes vont redoubler d'efforts et de disponibilité pour encore mieux vous satisfaire.

Aussi, en ce début d'année 2017, permettez-moi, avec les administrateurs et les collaborateurs de Mayenne Habitat, de vous adresser tous nos vœux les plus chaleureux et sincères, à partager avec vos familles et tous ceux qui vous sont chers.



Gwénaél POISSON,
Président de Mayenne Habitat

L'ENQUETE DE SATISFACTION

Dans votre journal de l'été dernier, nous vous annonçons la réalisation prochaine d'une enquête de satisfaction auprès des locataires. Le Cabinet Règle de Trois, institut d'études en charge de sa mise en œuvre, a diffusé officiellement ses résultats lors du dernier congrès HLM de Nantes.

C'est pourquoi, l'USH en accord avec les associations nationales de locataires a défini le cadre dans lequel s'inscrivent les engagements des organismes notamment par la réalisation tous les 3 ans d'une enquête de satisfaction.

Cette année, ce sont 21 organismes des Pays de Loire qui se sont réunis autour de cette démarche collective ayant pour objectif de mesurer la qualité de service auprès de ses locataires.

LES THÈMES

L'enquête était composée d'un tronc commun de 29 questions portant sur 6 grands thèmes principaux :

- ▶ la propreté des parties communes et des abords,
- ▶ la maintenance et le fonctionnement des équipements,
- ▶ la qualité de l'accueil et le traitement des réclamations,
- ▶ la communication avec les habitants,
- ▶ la qualité du cadre de vie,
- ▶ les conditions d'entrée dans les lieux.

Mayenne Habitat a choisi de la compléter par 10 questions pour affiner le diagnostic.

Dossier

PETIT RAPPEL

LE CONTEXTE

Le 21 décembre 2004, l'Etat et l'Union Sociale pour l'Habitat ont signé un protocole, marquant la volonté d'améliorer la qualité du service rendu aux habitants, et d'en faire un enjeu majeur de notre action professionnelle pour les années à venir.

LA REALISATION DE L'ENQUETE ET SON ANALYSE

Un échantillon représentatif de 903 locataires a été sélectionné de façon aléatoire et interrogé par téléphone.

Pour chaque question, 4 réponses au choix étaient proposées

correspondant à une note :

- ▶ Tout à fait satisfaisant 10/10
- ▶ Plutôt satisfaisant 7/10
- ▶ Plutôt pas satisfaisant 3/10
- ▶ Pas du tout satisfaisant 0/10

La lecture des notes obtenues se fait de la façon suivante :

Note inférieure à 6
INSUFFISANT

Note comprise entre 6 et 6,9
MOYEN

Note à partir de 7
SATISFAISANT

LES RÉSULTATS

La satisfaction globale est de 7,8 au niveau régional.

Mayenne habitat a obtenu pour sa part une note de 8. Pour rappel, elle était de 7,4 en 2013. Nos différentes actions mises en œuvre nous ont donc permis d'améliorer nos résultats.

5,7
Le traitement des demandes non techniques



7,2
La qualité du cadre de vie

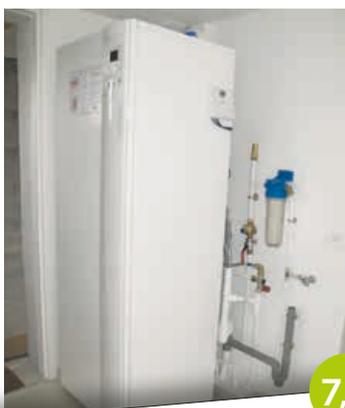
7,2
La propreté des parties communes

LES RÉSULTATS CLÉS



7,5
Le fonctionnement des équipements collectifs

7,6
Les conditions d'entrée dans le nouveau logement



7,0
Le fonctionnement des équipements du logement

7,1
Le traitement des demandes d'interventions techniques



8,0
L'information et la communication

8,1
L'accueil lors des contacts

A NOTER

La part des locataires qui se déclarent très satisfaits a doublé entre 2013 et 2016, puisqu'elle est passée de 23 à 48 %

76 % d'entre vous recommanderaient Mayenne Habitat à un tiers.

POUR CONCLURE...

Malgré quelques insatisfactions exprimées, notre organisme a obtenu un résultat qui traduit la mobilisation de nos équipes sur la qualité du service qui vous est rendu. En tenant compte de vos remarques, nous entendons poursuivre notre progression.

Nous remercions les locataires qui ont accepté de répondre à cette enquête.

L'ESPACE LOCATAIRE PERSONNALISÉ

Selon l'enquête de satisfaction évoquée en pages 2 et 3, vous n'êtes que 25 % à vous être déjà connecté au site internet de Mayenne Habitat.

Il vous permet d'accéder notamment à l'actualité de votre bailleur, à toutes les informations utiles sur vos droits et obligations, à l'offre de logements et à votre **espace locataire personnalisé**. Or, moins de 10 % d'entre vous le consulte régulièrement. N'HESITEZ PLUS !



RAPPEL

L'espace locataire personnalisé donne accès à votre compte détaillé, à vos réclamations, à vos paiements, aux versements APL,... Et il vous offre la possibilité de **payer votre loyer en ligne**.

NB : Votre identifiant et votre mot de passe doivent rester confidentiels, Mayenne Habitat se dégage de toute responsabilité, en cas de transmission de ces données à une tierce personne.

CONNEXION ET INSCRIPTION

- 1 ► Connectez-vous au site de Mayenne Habitat : www.mayenne-habitat.fr
- 2 ► Cliquez sur l'onglet « Espace locataire », puis sur « Votre espace personnalisé ».
- 3 ► Munissez-vous d'un avis d'échéance, pour retrouver vos numéros de **dossier facturation** (DF) et de **dossier client** (DC), qui vous seront demandés lors de votre inscription.
- 4 ► Remplissez le formulaire d'inscription pour activer votre compte.
- 5 ► Après avoir complété le formulaire, vous recevrez un mail de confirmation d'inscription et un lien sur lequel vous devrez cliquer pour activer votre compte.

Si vous le souhaitez, vous pouvez modifier votre mot de passe.

LE PAIEMENT DE VOS LOYERS

RAPPEL

Depuis le 1^{er} janvier 2015, Mayenne Habitat est le seul interlocuteur pour le paiement de vos loyers et charges.
CHANGEMENT AU 1^{ER} JANVIER 2017



Les paiements en espèces ne seront plus acceptés.

Retrouvez vos différents moyens de paiement sur www.mayenne-habitat.fr

D'un chantier A L'AUTRE

LES CONSTRUCTIONS

CHANTIERS EN COURS :

► Azé ◀

18 logements collectifs



AZÉ

Architecte : M. Coustou de l'Atelier K à Changé (53)

► Cossé-le-Vivien ◀

4 logements individuels



COSSÉ-LE-VIVIEN

► Pré-en-Pail ◀

4 logement individuels

► Le Genest Saint Isle ◀

9 logements individuels



LE GENEST SAINT ISLE

G. Poisson (Président Mayenne Habitat), F. Veaux (Préfet de la Mayenne et N. Bouillon (Maire)

► Mayenne Le Pommier ◀

6 logements individuels



MAYENNE LE POMMIER

► Mayenne Le Pommier ◀

18 logements collectifs



MAYENNE LE POMMIER

► Saint Fort ◀

4 logements individuels



SAINT FORT

Architecte : M. Leblanc à Laval (53)

CHANTIERS RÉCEPTIONNÉS :

► Evron ◀

9 logements individuels



EVRON

En présence de M. Thalabard-Guillot (sous-préfète de la Mayenne), des élus municipaux, des entreprises et des locataires

D'un chantier A L'AUTRE

ZOOM SUR LE PROJET D'AZÉ



INSERTION DE L'ARCHITECTE : M. COUSTOU DE L'ATELIER K À CHANGÉ (53)

Actuellement, Mayenne Habitat gère vingt-neuf locatifs à Azé. Dix-huit nouveaux logements (2 types 2, 10 types 3 et 6 types 4),

situés dans le lotissement de la Mitraie 2, vont élargir l'offre locative. Le chantier a officiellement démarré le 17 novembre dernier,

avec la pose de la première pierre. La fin des travaux est prévue pour janvier 2018.

La surface habitable des logements sera d'environ 87 m² pour les types 4, 68 m² pour les types 3 et 57 m² pour les types 2. Les loyers seront compris

entre 320 à 500 €, hors charges.

La production de chaleur et d'eau chaude sanitaire sera assurée par une chaudière individuelle gaz à condensation, murale à micro-accumulation.

Le coût prévisionnel TTC de cette opération s'élève à 1 709 500 € et sera financé par une subvention de l'Etat de 31 970 €, des prêts pour un montant de 1 655 042 € et des fonds propres de Mayenne Habitat de 22 488 €.

Cette opération bénéficie également d'une TVA à 5,5 % et d'une exonération de Taxe foncière pendant 25 ans.



ENTRETIEN AVEC M. PASCAL MERCIER, MAIRE D'AZÉ

Mayennais d'adoption depuis 1988, pour raisons professionnelles et familiales, Pascal Mercier réside dans la commune d'Azé depuis 1991.

Après un premier mandat municipal en tant qu'adjoint, il a été élu maire en mars 2014. Ce passage de flambeau avec Michel Hervé, ancien maire, s'est fait tout naturellement, afin que les projets commencés puissent se poursuivre.



Pour assumer pleinement ses nouvelles fonctions de Maire, de premier Vice-Président du Pays de Château-Gontier et de

Président du Syndicat de Gestion de l'Eau, de l'Assainissement et de l'Urbanisme, il a mis fin à son activité professionnelle de cadre dans le secteur médico-social, en avril 2014.

Pour quelles raisons souhaitez-vous la construction de logements sociaux sur votre commune ?

« Dans les années 2000, Azé ne disposait que de 8% de logements sociaux. La municipalité a souhaité augmenter cette offre et se rapprocher du seuil des 20%, même si ce n'est pas une obligation pour notre commune. En effet, après une étude démographique en lien avec l'urbanisme, il s'est avéré que l'offre locative, pour les jeunes couples ou les jeunes retraités qui se rapprochent des services, ne

correspondait pas à la demande. Aussi, l'implantation de logements sociaux dans un quartier d'accès à la propriété est également un souhait de la commune afin de favoriser la mixité sociale. »

Pourquoi avoir opté pour des logements collectifs ?

« Pour les lotissements de la Mitraie 2 et 3, nous souhaitions créer un environnement architectural très urbain. Il nous a semblé évident que la construction de petits collectifs R + 1, correspondait bien à cette volonté et permettait en parallèle une meilleure gestion du foncier. »

En direct DES COMMUNES

RÉFECTION DES PEINTURES DANS LES CAGES D'ESCALIERS

► **Mayenne** ◀
résidence de Bretagne
Bâtiments C, D, E, F, G et H
96 collectifs - 1^{er} trim 2017

REMPACEMENT DES CHAUDIÈRES GAZ

► **Azé** ◀
rue des Mézanges
et rue des Alouettes
9 individuels - 4^e trim 2016

GROS TRAVAUX SAINT-BERTHEVIN

Votre bailleur
gère 430 logements
à St-Berthevin et loge
près de 1 000 habitants.

LA RÉSIDENCE DU LAC POUR UN MEILLEUR CONFORT DE VIE

Construit entre 1987 et 1990, ce programme est composé de 154 logements, du T1bis au T6. En rez-de-chaussée des immeubles, onze locaux commerciaux et professionnels offrent aux habitants des services de proximité et notamment de santé.



En parallèle du programme de travaux d'amélioration des immeubles, la commune de St-Berthevin a prévu un aménagement des espaces publics.

Le DPE
va passer
de C à B

LES TRAVAUX

Ils consistent à **offrir un meilleur confort** aux habitants et à **renforcer l'isolation thermique**, afin de leur permettre de réaliser des économies d'énergie. Ils ont également pour but **d'améliorer le cadre de vie** avec la remise en valeur des façades et la réfection des halls d'entrées et cages d'escalier.

Le dossier a été confié à l'atelier d'architecture Delagarde de Tours.

UNE RÉNOVATION ATTENDUE

Retard du chantier : renforcement des fondations

L'isolation par l'extérieur, générant un ajout de poids sur la structure du bâti, a fait prendre du retard au chantier d'amélioration. En effet, au préalable des travaux, il s'est

avéré nécessaire de renforcer les fondations, par injection de résine. Ces travaux exceptionnels ont été réalisés d'avril à juin, par l'entreprise TEMSOL de Chambray-lès-Tours.



Après avoir observé un temps de séchage et de stabilisation des résines, les travaux d'amélioration pourront démarrer au cours du mois de janvier 2017.

COÛT PRÉVISIONNEL

2 416 950 € TTC, soit 15 694 € / logement.

NETTOYAGE ET/OU RÉFECTION DES FAÇADES

► **Ballots** ◀
rue des Forteries
3 individuels - 4^e trim 2016

► **Gennes sur Glaize** ◀
3 et 5 imp. des oiseaux
2 individuels - 4^e trim 2016

► **La Rouaudière** ◀
rue des Jonquilles
2 individuels - 4^e trim 2016

► **Renazé** ◀
Allée du Limet
7 individuels - 4^e trim 2016

► **Vaiges** ◀
5, 7, 8 et 10 rue des Fauvettes
4 individuels - 4^e trim 2016

REMPACEMENT DES CONVECTEURS BI-JONCTION

► **Meslay-du-Maine** ◀
lotissement du Maine
36 collectifs - 4^e trim 2017

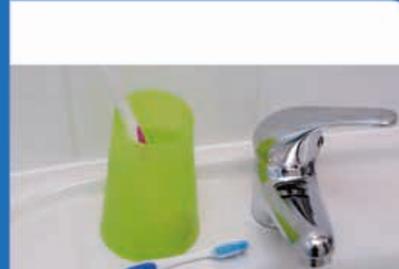


Infos pratiques

LES NUMEROS UTILES

LOGEMENTS INDIVIDUELS	Chauffage (et) production d'eau chaude fonctionnant au Gaz + VMC / Robinetterie	PROXISERVE	09 69 39 55 95
	Chauffage (et) production d'eau chaude fonctionnant à l'électricité, fioul ou bois + VMC	ENGIE HOME SERVICES	02 43 53 50 87
	Antennes TV	ATV	02 43 53 98 74
LOGEMENTS COLLECTIFS	CHAUFFAGE COLLECTIF		
	Secteurs NORD et CENTRE (excepté Laval ST NICOLAS)	COFELY	0811 20 20 84
	Secteurs SUD et Laval ST NICOLAS	IDEX	02 47 21 08 81
	PRODUCTION D'EAU CHAUDE ET VMC COLLECTIVE		
	Secteurs NORD et CENTRE (excepté Laval ST NICOLAS)	COFELY	0811 20 20 84
	Secteurs SUD et LAVAL ST NICOLAS	IDEX	02 47 21 08 81
	PRODUCTION D'EAU CHAUDE ET VMC INDIVIDUELLE		
	Appareils fonctionnant au Gaz / Robinetterie	PROXISERVE	09 69 39 55 95
	Appareils fonctionnant à l'électricité	ENGIE HOME SERVICES	02 43 53 50 87
	Antennes TV / Interphonie	ATV	02 43 53 98 74
Ascenseurs	KONÉ	0811 711 711	

Les astuces D'ESPAC'ECO

 <p><i>J'utilise un gobelet lors du brossage des dents et j'économise 113 €/an (pour une famille de 4 personnes).</i></p> <p>Visitez économisez Appartement Espac'Eco 29 rue Lannes à Laval 02 52 46 01 21</p> 	 <p><i>J'installe des multiprises avec interrupteur afin de couper l'alimentation des appareils équipés de veille (télévision, imprimante, lave-linge, micro-ondes, ...) et j'économise environ 100 €/an.</i></p> <p>Visitez économisez Appartement Espac'Eco 29 rue Lannes à Laval 02 52 46 01 21</p> 	 <p><i>J'installe une douchette économe dans ma douche et j'économise environ 35 l par douche de 5 min.</i></p> <p>Visitez économisez Appartement Espac'Eco 29 rue Lannes à Laval 02 52 46 01 21</p> 
---	--	---