



Vivre ensemble!

Le journal des locataires de **MAYENNE** Habitat

Janvier r2014

MAYENNE HABITAT et la qualité de service

92,6%
des locataires
satisfaits

1,6 point
de plus
qu'en 2010



Mayenne Habitat vous présente
ses meilleurs vœux pour l'année 2014

www.mayenne-habitat.fr



2 / 3

- L'enquête de satisfaction



4

- Entretien avec Jean-Luc ALLUARD
- Un nouveau métier à Mayenne Habitat



5

- Constructions neuves : réglementation
- L'espace locataires de Mayenne Habitat



6

- D'un chantier à l'autre
- Dénégement



7

- La parole à des acteurs locaux
- En direct des groupes



8

- A vendre



Depuis plusieurs années, Mayenne Habitat s'est engagé dans une démarche d'évaluation permanente et mesurable de la qualité du service rendu à ses résidents.

C'est pour cela que vous êtes consultés, tous les 3 ans, afin que nous puissions recueillir vos remarques et vos suggestions sur l'action de notre organisme. Il est donc très important que vous puissiez prendre le temps de répondre à cette enquête et je vous en remercie.

Vous contribuez ainsi à répondre à notre objectif de mieux connaître vos attentes pour optimiser la qualité de nos interventions et légitimer les orientations stratégiques définies par notre conseil d'administration.

En 2007, 88% d'entre vous étaient satisfaits de Mayenne Habitat, vous étiez 91 % en 2010, et pour 2013, je me réjouis de constater que près de 93 % de nos résidents adhèrent à l'action de notre organisme.

Cette progression constitue un encouragement pour l'ensemble des collaborateurs de Mayenne Habitat.

Je me félicite de leur mobilisation pour améliorer, au quotidien, l'exercice de leur métier.

En ce début d'année, marqué par les difficultés économiques et sociales, assombri par les incertitudes auxquelles beaucoup sont confrontés, cette satisfaction clairement manifestée ne peut que conforter notre volonté de vous satisfaire.

Soyez assurés que nous restons résolument à votre écoute et permettez-moi, avec les administrateurs et les collaborateurs de Mayenne Habitat, de vous adresser nos vœux les plus chaleureux pour l'année 2014, à partager avec vos familles et tous ceux qui vous sont chers.

Jean ARTHUIS

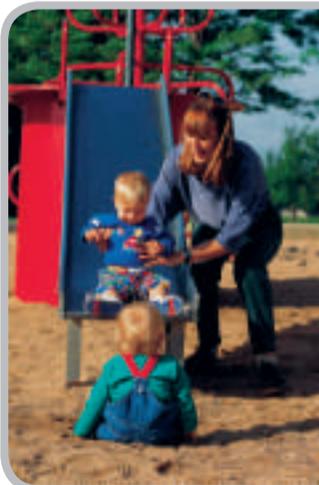
La qualité de service mobilise Mayenne Habitat

Après 2007 et 2010, Mayenne Habitat a renouvelé, en 2013 (tous les 3 ans), son enquête de satisfaction auprès des locataires. Celle-ci a pour but d'évaluer la perception des habitants sur la qualité du service rendu et également de mieux cibler les habitudes de nos locataires.

L'enquête comportait 43 questions permettant d'aborder à la fois les thèmes généraux et ceux propres à notre organisme.

Cette consultation qui s'est déroulée du 19 août au 25 septembre 2013, a été confiée à la société MEDIAMETRIE, spécialisée dans la réalisation de télé-enquêtes.

Le panel des personnes interrogées représente 10% de l'ensemble des locataires, soit 934 personnes sélectionnées, de façon aléatoire, suivant des critères d'ancienneté du patrimoine, de composition du ménage ou de type d'habitat.



La qualité du cadre de vie

Tranquillité, ambiance générale,...

Taux de satisfaction :

83%



La propreté

Les parties communes : halls, paliers, locaux poubelles,...

Taux de satisfaction :

74%

Le fonctionnement des équipements techniques / des parties communes

Ascenseurs, portes d'accès halls, parkings, éclairage des parties communes,...

Taux de satisfaction : **91%**



Le fonctionnement des équipements techniques / du logement

Équipements sanitaires, chauffage, ventilation,...

Taux de satisfaction : **86%**

Les conditions d'entrée dans les lieux

Informations données, état des lieux,...

Taux de satisfaction : **91%**

L'état de propreté lors de l'emménagement

Taux de satisfaction : **79%**



La relation client

L'accueil reçu lors des contacts avec votre organisme : par téléphone, en agence, au siège.

Taux de satisfaction : **89%**

Le traitement des autres demandes

Troubles de voisinage, problème de loyer ou de charges, question administrative,...

Taux de satisfaction : **92%**

Le traitement des réclamations techniques

Taux de satisfaction : **81%**

L'information, la communication avec les locataires

Taux de satisfaction : **92%**

Satisfaction globale des locataires de Mayenne Habitat

(88% en 2007 et 91% en 2010)

Taux de satisfaction : **92,6%**

Entretien avec Jean-Luc ALLUARD

Directeur Territorial d'ERDF en Mayenne

A l'issue du Conseil d'Administration du 14 octobre 2013, une convention de partenariat a été signée entre le Président de Mayenne Habitat, Jean ARTHUIS et le Directeur Territorial d'ERDF en Mayenne, Jean-Luc ALLUARD.

Cette convention vise à formaliser les échanges d'informations entre les deux institutions dont un des objectifs est de réduire les délais de mise en service des

logements et de satisfaire les locataires de Mayenne Habitat, clients d'ERDF.

Deux actions sont plus particulièrement ciblées sur l'ensemble du Département de la Mayenne :

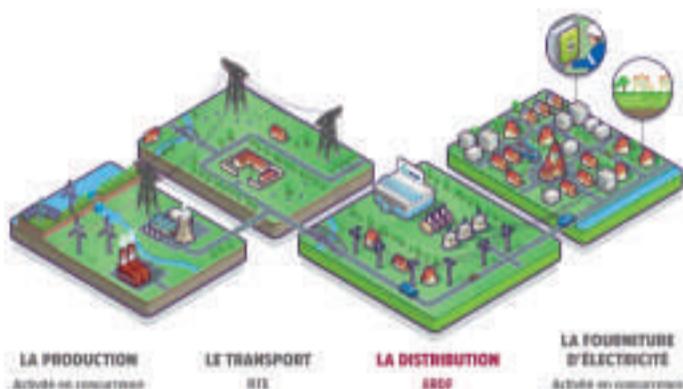
- Informer préalablement les locataires sur les démarches liées à l'emménagement et au choix du fournisseur d'énergie,
- Mettre à disposition l'électricité dès l'entrée dans le logement.



Jean ARTHUIS, Président de Mayenne Habitat, et Jean-Luc ALLUARD, Directeur Territorial d'ERDF.

Rappel : Qui est ERDF ?

ERDF, MAILLON INDISPENSABLE DU SYSTÈME ÉLECTRIQUE FRANÇAIS



Crédit image : © ERDF

ERDF – Électricité Réseau Distribution France, créé le 1^{er} janvier 2008, filiale à 100 % du groupe EDF, est le gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité pour 95 % du territoire métropolitain. L'entreprise, qui emploie 35 000 salariés, assure l'exploitation, le développement et l'entretien de 1 300 000 km de lignes électriques au service de 35 millions de clients. Elle réalise à ce titre de nombreuses interventions sur ce réseau telles que les raccordements, les mises en service, les dépannages et les changements de fournisseurs.

Un nouveau métier : Médiateur de vie résidentielle

Depuis octobre dernier, une médiatrice de vie résidentielle est en poste à l'agence Est de Mayenne Habitat.

Elle est chargée d'accueillir les nouveaux locataires et de les rencontrer deux mois après leur emménagement, au cours d'une visite dite de courtoisie, afin de faire le point sur leur installation.

Elle sera également chargée d'accompagner les résidents dans l'appropriation de

leur logement, de gérer, en tant que de besoin, les éventuels conflits de voisinage et tout simplement de faire respecter le règlement intérieur.

Mais elle aura aussi pour mission de sensibiliser les locataires aux éco-gestes et de les conseiller pour le tri sélectif, la propreté et les économies d'énergie.

Faciliter le « Vivre Ensemble » entre les résidents d'un immeuble collectif ou

d'un ensemble de maisons individuelles, appliquer sur le terrain notre engagement de service au plus près des locataires, **c'est l'objectif de ce nouveau métier.**



Constructions neuves : Réglementation relative à l'accessibilité des bâtiments d'habitation

A l'extérieur du logement

Une fois descendue de son véhicule, une personne en fauteuil roulant doit pouvoir accéder sans difficulté à son logement, quelle que soit la topographie du site. Pour cela, le cheminement d'accès doit être horizontal sur 1,40 m de long à partir du stationnement et ne doit pas comporter de ressaut de plus de 2 cm.



A l'intérieur du logement, en rez-de-chaussée

Dans un logement occupé par plusieurs personnes, si l'une d'entre elles est handicapée ou à mobilité réduite, elle doit pouvoir au moins utiliser sans difficulté chaque pièce de l'unité de vie (la cuisine, le séjour, la salle de bain, les toilettes et une chambre).

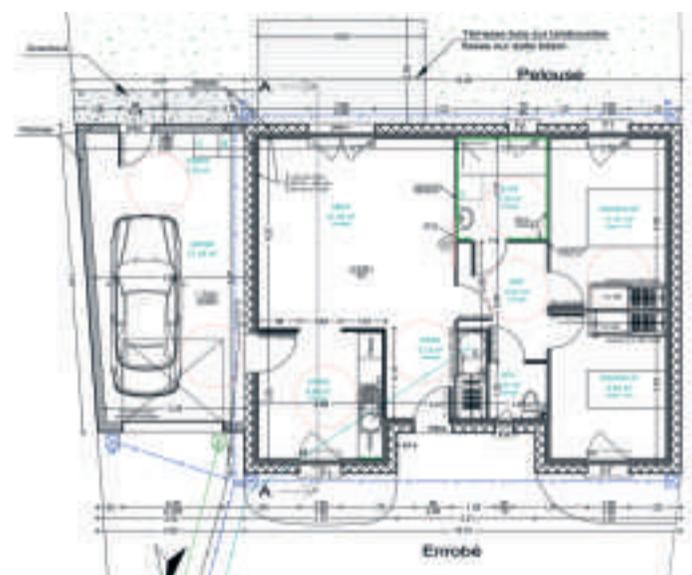
La cuisine doit, par exemple, offrir un passage d'une largeur minimale de 1,50 m entre les appareils ménagers installés. La salle de bain doit offrir un espace libre d'au moins 1,50 m



de diamètre en-dehors du débattement de la porte et des équipements fixes, etc.

A l'intérieur du logement avec étage

Un logement à étage doit être accessible pour une personne handicapée invitée, c'est-à-dire qu'elle doit pouvoir au moins utiliser sans difficulté l'entrée, le séjour et les toilettes.



L'espace locataire de Mayenne Habitat

C'est un service qui vous permet d'accéder à votre compte locataire, de consulter les versements de l'APL, les règlements effectués, les réclamations en cours, etc...

Il vous permet également le paiement en ligne de votre loyer, directement de chez vous, sans déplacement, sans frais, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.



■ Pour profiter de l'espace locataire :

Connectez-vous au site internet de Mayenne Habitat : www.mayenne-habitat.fr

Cliquez sur l'onglet « Espace locataire » puis sur « VOTRE ESPACE PERSONNALISÉ ».

■ Pour vous inscrire :

Reprenez votre avis d'échéance pour retrouver vos numéros de dossier facturation (DF) et de dossier client (DC) qui vous seront demandés sur le formulaire d'inscription en ligne.

Remplissez le formulaire d'inscription pour activer votre compte.

■ Votre compte est activé

Vous allez recevoir un mail de confirmation de votre inscription pour activer votre compte.

Vous pouvez maintenant vous connecter à « VOTRE ESPACE PERSONNALISÉ » en

entrant votre identifiant et votre mot de passe indiqués dans le mail.

■ Le paiement en ligne

Pour régler vos échéances et factures, munissez-vous de votre carte bancaire :



- Cliquez sur le bouton « Paiement en ligne »,
- Entrez le montant que vous souhaitez régler,
- Vous êtes dirigé vers la plateforme sécurisée de paiement,
- Renseignez vos coordonnées bancaires (n° de carte, délais de validité, ...),
- Validez la transaction.

Vous recevrez un mail accusant réception de votre règlement.

D'un chantier à l'autre

Les constructions neuves

■ Les chantiers réceptionnés :

- **Andouillé** : 6 logements individuels



- **Lassay les Châteaux** : 6 logements individuels



- **Martigné sur Mayenne** : 4 logements individuels
- **Montaudin** : 4 logements individuels
- **Sacé** : 2 logements individuels



■ Les chantiers en cours

- **Ambrières les Vallées** : 10 logements individuels



- **Ambrières les Vallées** : 13 chambres / Foyer
- **Astillé** : 2 logements individuels
- **Châtelain** : 2 logements individuels
- **Contest** : 1 logement individuel
- **Gorron** : 2 logements individuels (Foyer la Passerelle)
- **Grez-en-Bouère** : 2 logements individuels
- **Javron-les-Chapelles** : 4 logements individuels



- **Le Bourgneuf-la-Forêt** : 4 logements individuels
- **Loigné-sur-Mayenne** : 3 logements individuels
- **Port Brillet** : 4 logements individuels
- **Pré-en-Pail** : 6 logements individuels



- **Renazé** : 5 logements individuels
- **St-Baudelle** : 4 logements individuels



Les déconstructions en cours

■ Mayenne – Le Pommier (32 logements)

- **Bâtiment F** : 44 et 66 place du Pommier
- **Bâtiment G** : 102 et 126 rue Lamartine



■ Château-Gontier – Beaulieu (15 logements)

- **Bâtiment A** : 18 boulevard Croix Tête

Obligation de déneiger devant sa maison

L'hiver est là, et avec lui, les intempéries, et en particulier les chutes de neige.

Dans de nombreuses communes, il existe un arrêté municipal par lequel les riverains, qu'ils soient propriétaires ou locataires, ont l'obligation de déneiger devant leurs habitations jusqu'à la limite du trottoir avec la rue. A défaut, leur responsabilité pourrait être engagée en cas d'accident.



La parole à des acteurs locaux



Martine FRETARD
Directrice du Foyer
"Habitat Jeunes"
"Le Nymphéa"
à Évron

Implanté dans un cadre verdoyant à quelques minutes du centre d'Évron, à proximité du centre aquatique de la ville, "Le Nymphéa" accueille les jeunes de 16 à 30 ans qui arrivent sur le territoire des Coëvrons.

C'est en 1995 qu'a été mis en service ce qui s'appelait encore à l'époque le Foyer des Jeunes Travailleurs, construit par Mayenne Habitat, en remplacement d'un ancien bâtiment devenu obsolète et démolit depuis.

Apprentis, étudiants en BTS, jeunes en formation professionnelle, ils bénéficient d'une structure qui, au-delà des 72 places d'hébergement répartis en 60 studios, leur procure un accompagnement social, professionnel et sanitaire.

La gestion en est confiée à une association "Le Nymphéa" dont le conseil d'administration est présidé par Mme GIBON.



Martine FRETARD est entourée d'une conseillère en économie sociale et familiale et d'un service d'animation qui permet aux jeunes résidents de s'ouvrir vers des activités sportives, culturelles, et tout simplement d'apprendre la citoyenneté.

Un service de restauration associative ouvert aux salariés de la ville, un "point" information jeunesse et, depuis quelques mois, la chargée de clientèle et la conseillère en économie sociale et familiale de Mayenne Habitat, occupent également les locaux du "Nymphéa".

Soucieux de permettre à l'association de poursuivre ses activités essentielles pour l'accueil des jeunes sur le territoire des Coëvrons, Mayenne Habitat a réalisé, en 2013, des travaux importants qui doivent permettre au gestionnaire de mieux maîtriser les dépenses d'énergie.

C'est ainsi que, grâce à l'isolation des combles et des plafonds abaissés, le bardage des deux pignons nord, et la mise en place d'une ventilation double flux, les résidents peuvent déjà constater une amélioration du confort de leur studio.

Martine FRETARD se félicite, bien sûr, de cette réalisation qui, précise-t-elle, s'est réalisée dans de bonnes conditions.

Elle ne manque pas d'ajouter qu'à l'avenir d'autres aménagements seront sans doute nécessaires, notamment pour la réhabilitation des logements.

Les travaux d'amélioration du patrimoine se poursuivent à un rythme soutenu.

En voici quelques exemples significatifs :



■ **A Château-Gontier : La Maillardière**

- Rénovation des ascenseurs,
 - Changement des chaudières,
- Coût total de plus de 1 000 000 €.

■ **A Laval : St-Nicolas**

- Remplacement des menuiseries des bâtiments F et G,
 - Isolation des combles du bâtiment G,
 - peinture des cages d'escaliers des bâtiments D et N,
- Coût total de près de 170 000 €.



■ **A Meslay-du-Maine : Rue de Bretagne**

- Peinture des façades de 17 logements individuels pour un coût de 140 000 €.

■ **A Lassay les Châteaux : Les Vinettes**

- Isolation des combles et remplacement des menuiseries des logements individuels pour un coût de 142 000 €.

■ **A St-Berthevin : Le Grand Beauchêne**

- Remplacement des menuiseries et isolation des combles de l'immeuble de 48 logements collectifs du Grand Beauchêne pour un coût de 114 000 €.

■ **A St-Aignan-sur-Roë : Le Chêne**

- Remplacement des menuiseries et isolation des combles de 15 logements individuels pour un coût de 60 000 €.

■ **A Châtillon-sur-Colmont : La Davière**

- Remplacement des menuiseries et isolation des combles des 10 logements individuels pour un coût de 65 000 €.



■ **A Méral : Le Frêne**

- Remplacement des menuiseries, peinture des façades et isolation des combles de 6 logements individuels pour un coût de 115 000 €.

■ **A Évron : Rue Serclot des Guyonnières**

- Remplacement des menuiseries et isolation des combles des 12 logements collectifs pour un coût de 80 000 €.

■ **A Craon : Rue du Bellay et Route de Rennes**

- Remplacement des menuiseries et isolation des combles (Rue du Bellay) pour un coût de 47 000 €.

Vos coordonnées

Pensez à nous informer de vos changements de numéros de téléphone (fixe ou portable).

Si vous disposez d'une adresse mail, pensez à nous la transmettre.

À vendre

Visites sur Rendez-vous auprès du service commercialisation
02 53 54 55 56
Remise des offres avant le : 31 janvier 2014

OFFRES RÉSERVÉES AUX LOCATAIRES DE MAYENNE HABITAT

PRÉ-EN-PAIL

6 rue des AFN



Logement de Type 4 de 1986
Surface habitable : 90 m²
Cuisine, séjour, 3 chambres, salle de bains, WC
Chauffage électrique, menuiseries bois
Toiture bac acier. Terrain, garage
DPE : D - GES : B

Prix de départ : 30 000 € net vendeur

Travaux à prévoir (fenêtres, toiture, décoration)
Logement en bon état intérieur

10 rue des AFN



Logement de Type 5 de 1986
Surface habitable : 117 m²
Cuisine, séjour, 4 chambres, salle de bains, WC. Garage, terrain
Toiture bac acier, chauffage électrique, menuiseries bois
DPE : D - GES : B

Prix de départ : 38 000 € net vendeur

Travaux à prévoir (fenêtres, toiture,)
État intérieur convenable, prévoir décoration

14 rue des AFN



Logement de Type 4 de 1986
Surface habitable : 90 m²
Cuisine, séjour, 3 chambres, salle de bains, WC. Garage, terrain
Toiture bac acier, chauffage électrique, menuiseries bois
DPE : D - GES : B

Prix de départ : 30 000 € net vendeur

Travaux à prévoir (fenêtres, toiture,)
État intérieur convenable, prévoir décoration

16 rue des AFN



Logement de Type 4 de 1986
Surface habitable : 90 m²
Cuisine, séjour, 3 chambres, salle de bains, WC, véranda,
Garage, terrain
Chauffage électrique, menuiseries PVC
DPE : D - GES : B

Prix de départ : 34 000 € net vendeur

Logement en bon état intérieur

CHÂTEAU-GONTIER

5 ruelle Jeanne Sablé



Pavillon de type 4 de 1985
Surface habitable 74 m²
Cuisine, séjour, 3 chambres, salle de bain, WC
Garage et petit terrain
Proche commerces centre-ville de Château-Gontier
Intérieur à rafraîchir
DPE : B - GES : D

Prix de départ : 53 000 € net vendeur

3 place Claude Joubaire



Pavillon de type 3 de 1985
Surface habitable 64 m²
Cuisine, séjour, loggia, 2 chambres, salle de bain, WC. Garage et petit terrain
Proche commerces centre-ville de Château-Gontier. Intérieur à rafraîchir
DPE : B - GES : D

Prix de départ : 45 000 € net vendeur

20 rue Jules Verne



Pavillon de type 4 de 1985
Surface habitable 82 m²
Cuisine, séjour, loggia, 3 chambres, salle de bain, WC. Garage et petit terrain
Proche commerces centre-ville de Château-Gontier. Intérieur à rafraîchir
DPE : B - GES : D

Prix de départ : 55 000 € net vendeur

13 rue Jules Verne



Pavillon de type 5 de 1985
Surface habitable 96 m²
Cuisine, séjour, loggia, 4 chambres, salle de bain, WC. Garage et petit terrain
Proche commerces centre-ville de Château-Gontier. Intérieur à rafraîchir
DPE : B - GES : D

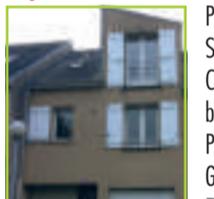
Prix de départ : 58 000 € net vendeur

OFFRES AUX LOCATAIRES DE MAYENNE HABITAT

Remise des offres avant le : 30 avril 2014

CHÂTEAU-GONTIER

1 place Claude Joubaire



Pavillon de type 5 de 1985
Surface habitable 96 m²
Cuisine, séjour, loggia, 4 chambres, salle de bain, WC. Garage et petit terrain
Proche commerces centre-ville de Château-Gontier. Intérieur à rafraîchir. DPE : B - GES : D

Prix de départ : 58 000 € net vendeur

24 rue Jules Verne



Pavillon de type 5 de 1985
Surface habitable 98 m²
Cuisine, séjour, loggia, 4 chambres, salle de bain, WC. Garage et petit terrain
Proche commerces centre-ville de Château-Gontier. Intérieur à rafraîchir.
DPE : B - GES : D

Prix de départ : 65 000 € net vendeur

9 rue Jules Verne



Pavillon de type 4 de 1985
Surface habitable 83 m²
Cuisine, séjour, loggia, 3 chambres, salle de bain, WC. Garage et petit terrain
Proche commerces centre-ville de Château-Gontier. Intérieur à rafraîchir
DPE : B - GES : D

Prix de départ : 50 000 € net vendeur

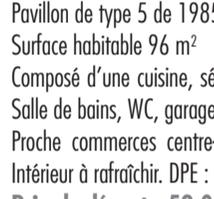
35 rue Jules Verne



Pavillon de type 6 de 1985
Surface habitable 134 m²
Cuisine, séjour, 5 chambres, 2 salles de bains, WC, garage
Proche commerces centre-ville de Château-Gontier. Intérieur à rafraîchir
DPE : B - GES : D

Prix de départ : 81 000 € net vendeur

41 rue Jules Verne

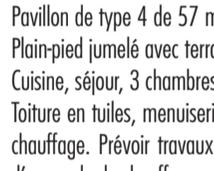


Pavillon de type 5 de 1985
Surface habitable 96 m²
Composé d'une cuisine, séjour, 4 chambres, loggia. Salle de bains, WC, garage
Proche commerces centre-ville de Château-Gontier. Intérieur à rafraîchir. DPE : B - GES : D

Prix de départ : 59 000 € net vendeur

VILLAINES-LA-JUHEL

20 rue des Rosiers



Pavillon de type 4 de 57 m² de 1960
Plain-pied jumelé avec terrain
Cuisine, séjour, 3 chambres, salle de bain, WC.
Toiture en tuiles, menuiseries PVC. Absence de chauffage. Prévoir travaux d'isolation et pose d'un mode de chauffage.

Pas de chauffage - DPE non requis.

Prix de départ : 30 000 € net vendeur

OFFRES AUX LOCATAIRES ET AUX PARTICULIERS

Visites sur Rendez-vous auprès du service commercialisation
02 53 54 55 56

LA CHAPELLE-AU-RIBOUL



2 impasse des Buttes

Logement de Type 3 de 1990
Surface habitable : 71 m²
Cuisine, séjour, 2 chambres, salle de bains, WC. Toiture ardoise, menuiseries PVC double vitrage, chauffage électrique

Garage, jardin clos. DPE : D - GES : B

Prix de départ : 59 000 € net vendeur

PRÉ-EN-PAIL



8 rue des AFN

Logement de Type 4 de 1986
Surface habitable : 90 m²
Cuisine, séjour, 3 chambres, salle de bains, WC. Chauffage électrique, menuiseries bois. Toiture bac acier. Terrain, garage. DPE : D - GES : B

Prix de départ : 29 000 € net vendeur

Travaux à prévoir (fenêtres, toiture, électricité et décoration)