Hiver 2020 **BONNE ANNÉE**

21314

ENQUÊTE DE SATISFACTION : LES RÉSULTATS

DÉMARRAGE DU CONTRAT MULTISERVICES VIOLENCES CONJUGALES

2020

D'UN CHANTIER À L'AUTRE : Les constructions

Z EN DIRECT DES COMMUNES : LES TRAVAUX D'ENTRETIEN NOS LOGEMENTS À VENDRE

WWW.MAYENNE-HABITAT.FR



Je profite de ce début d'année pour revenir sur les temps forts de 2019. Une année rythmée par des constructions et des livraisons de logements sur l'ensemble du territoire mayennais. Mayenne Habitat garantit sans relâche une offre locative de qualité auprès des collectivités, qui nous renouvellent leur confiance. Nous répondons aux besoins des communes et de leurs habitants en mettant à disposition des résidences et des pavillons adaptés. En 2020 comme en 2019, nous poursuivrons nos efforts sur l'accessibilité grâce à un travail collaboratif entre nos équipes et les architectes.

2019 fut également marquée par une construction innovante, la résidence Le Sémaphore à Laval, un immeuble énergétiquement passif : une première pour Mayenne habitat et une première en Mayenne !

Des logements mais aussi une qualité de service. Mayenne Habitat se distingue par la proximité et l'accompagnement de ses locataires tout au long de leur parcours résidentiel. Une satisfaction que nous avons d'ailleurs mesurée par le biais d'une enquête réalisée l'été dernier. Nous avons ainsi recueilli vos perceptions et vos attentes. De ces résultats, nous avons renforcé nos actions, et engagé de nouvelles.

Permettez-moi, avec les administrateurs et les collaborateurs de Mayenne Habitat de vous présenter à toutes et à tous, nos meilleurs vœux de santé et de bonheur.





L'ENQUÊTE DE SATISFACTION :LA QUALITÉ DE SERVICE DE MAYENNE HABITAT

L'Union Sociale de l'Habitat des Pays de la Loire entreprend, tous les 3 ans, une analyse de la qualité du service rendu aux locataires. Il s'agit d'une démarche commune à l'ensemble des bailleurs de la région. En 2019, 22 bailleurs ligériens, dont Mayenne Habitat, ont réalisé cette enquête auprès d'un échantillon représentatif de locataires.

Mayenne Habitat a fait appel au cabinet d'étude Règle de trois pour la réalisation de cette enquête. Entre le 24 juin et le 1^{er} août 2019, 53 questions ont été posées par téléphone à 897 locataires. Cet échantillon représentatif a été sélectionné à partir de différents critères, notamment, la typologie du logement (individuel, collectif) et sa localisation (situé en et hors quartiers prioritaires de la ville). Il s'agit d'une enquête anonyme.

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

Note inférieure à 6 : INSUFFISANT Note comprise entre 6 et 7 : MOYEN Note à partir de 7 : SATISFAISANT







LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

MENÉE AUPRÈS DES LOCATAIRES

SATISFACTION GLOBALE DE MAYENNE HABITAT



Bailleurs des Pays de la Loire 7.7/10



Les conditions de vie :

Les conditions de logement 7,5/10

La qualité de vie dans le quartier 7/10

La qualité des espaces publics dans le quartier 6,8/10



Le fonctionnement des équipements :

Le fonctionnement des équipements collectifs

7,2/10

Le fonctionnement des équipements du logement

6.7/10



Les nouveaux entrants:

Les conditions d'entrée des nouveaux entrants

7.6/10



Les interventions techniques :

Le traitement des demandes techniques (logement, espace ext.)

6,8/10

Les interventions suite à des pannes dans les ascenseurs



Les interventions non techniques :

Le traitement des demandes non techniques (mutations, troubles de voisinage, questions diverses)

5.9/10



Les contacts:

L'accueil physique et téléphonique

8,2/10

L'information et la communication

7,9/10



La propreté:

La propreté des parties communes La propreté des espaces extérieurs

6,7/10











MERCI aux locataires qui ont accepté de répondre à cette enquête et ont ainsi contribué à l'amélioration de la qualité de nos services.

5 AXES D'AMÉLIORATION POUR MIEUX VOUS SERVIR

Réclamations techniques et délais d'intervention



Afin de faciliter les prises de rendez-vous pour vos dépannages et menues réparations, et améliorer nos délais d'intervention, Mayenne Habitat met en place le contrat Multiservices en 2020. L'entreprise Logista est désormais votre interlocuteur unique. (Voir les domaines d'intervention concernés ci-contre)

Fonctionnement des équipements du logement



La visite d'entretien annuelle, incluse dans le contrat Multiservices, vous assurera un **entretien régulier du fonctionnement des équipements** de votre logement. Le prestataire réalise également le **contrôle des équipements** avant la remise des clés.

Mayenne Habitat concentre ses efforts pour améliorer son organisation afin d'anticiper la période hivernale et la mise en route du chauffage.

Traitement des troubles locatifs



Grâce à une procédure de gestion amiable des troubles locatifs, chaque réclamation fait l'objet d'un suivi régulier et la mise en œuvre d'actions fermes. Celles-ci sont renforcées par la présence, sur le terrain, de nos Chargés de clientèle et de 3 Médiateurs de vie résidentielle qui veillent au respect du règlement intérieur.

Propreté des parties communes



Nos agences réalisent, **chaque trimestre**, **un contrôle des 606 halls et des cages d'escalier** de notre patrimoine. Elles établissent un constat propreté. En cas d'insatisfaction, notre prestataire de nettoyage ou notre agent d'entretien intervient à nouveau et une seconde vérification est effectuée.

Mayenne Habitat consacre l'équivalent d'un emploi à temps plein pour assurer l'ensemble de ces contrôles.

Information et communication



Mayenne Habitat s'engage à redoubler de vigilance dans le domaine de la communication, notamment pour la fréquence et la clarté des informations concernant la réalisation des travaux dans les logements.



MULTISERVICESDÉMARRAGE DU CONTRAT

Le contrat Multiservices est mis en place depuis le 1^{er} janvier 2020. Vous pouvez désormais profiter de tous ses avantages.

Pour rappel, le contrat Multiservices prend en charge l'entretien et les menues réparations des équipements suivants : Electricité, robinetterie/plomberie, serrurerie/quincaillerie, menuiserie/volets.

Ainsi, pour vos demandes de travaux liés à ces équipements, vous pouvez désormais contacter le prestataire LOGISTA joignable 24h/24 et 7 jours/7 au

09 69 37 06 37 (appel non surtaxé)





VIOLENCES CONJUGALES: MAYENNE HABITAT AGIT

Mayenne Habitat s'est associé aux actions mises en place par l'Etat pour lutter contre les violences conjugales.

A l'initiative de l'Etat, plusieurs contrats locaux ont été signés en Mayenne pour lutter contre les violences conjugales, sexistes et sexuelles. Ainsi, aux côtés de l'Etat, du Conseil départemental, de la police nationale et de diverses associations et entreprises, Mayenne Habitat s'est engagé à mettre tout en œuvre afin de reloger les personnes victimes de ces violences. Des logements sont ainsi spécialement réservés et les victimes sont prioritaires lors des attributions de logement.

Nous en profitons pour vous rappeler le numéro spécialement dédié aux femmes victimes de violence. Entièrement gratuit et anonyme, il est accessible 7 jours sur 7 (de 9h à 22h du lundi au vendredi et de 9h à 18h les samedis, dimanches et jours fériés):

3 9 19 **3919**

VIE DE L'ORGANISME NOUVEL ADMINISTRATEUR

Un nouvel administrateur a été nommé au sein du Conseil d'Administration : Christophe BEAUJON. Il est élu en tant que représentant des locataires pour la Confédération Générale du Logement.



A) un chantier A L'AUTRE

LES CONSTRUCTIONS



Quelaines-Saint-Gault Rue du Pont de Millau

4 pavillons

Il s'agit des premiers logements neufs de Mayenne Habitat livrés avec un poêle à granulés.





Voutré <</p> Impasse de Bouqueteau 5 pavillons



Rue des écoles 6 pavillons et 1 lotissement



Gennes-Longuefuye <</p> Rue des jardins 3 pavillons

LES DÉCONSTRUCTIONS



▶ Villaines-la-Juhel Rue du Docteur Guérin Démolition de 12 appartements

RÉNOVATION RÉUSSIE POUR LA RÉSIDENCE GUYNEMER

Située à l'entrée de la ville de Mayenne, la résidence Guynemer, qui compte 16 appartements, a bénéficié d'importants travaux d'amélioration.

L'ensemble du bâtiment a été isolé et une VMC basse pression a été mise en place. Le système de production d'eau chaude a également été modifié. Auparavant, le chauffage des logements était assuré par une chaudière et celui de l'eau par

des chauffe-bains. Désormais, une chaudière double-service, mutualisée avec le bâtiment voisin, assure les deux fonctions, supprimant ainsi pour les locataires les charges liées au contrat d'entretien du chauffe-bain.

Ces travaux permettent de faire passer l'immeuble de la classe énergétique D à B, soit un gain important au niveau des charges.

De plus, pour le confort et la sécurité des locataires, de nouvelles portes d'entrées avec interphones ont été installées et les garages ont été entièrement rénovés. Dans les appartements, certaines pièces et équipements ont également bénéficié d'une rénovation. Enfin, le remplacement des garde-corps et la réfection des façades ont permis d'embellir le bâtiment.

Ces travaux, soutenus financièrement par l'Etat et Mayenne Communauté, se sont élevés à 639 108 €.







LES TRAVAUX D'ENTRETIEN

RÉFECTION/NETTOYAGE <u>DES FAÇADES</u>

▶ Evron <</p>

14 logements individuels et 44 logements collectifs

▶ Gorron <</p>

11 logements individuels

▶ St Pierre-la-Cour <</p>

9 logements individuels

▶ Val-du-Maine (Ballée) <</p>

9 logements individuels

MISE EN PLACE D'Interphones

▶ Cossé-le-Vivien <</p>

6 logements collectifs

▶ Montsûrs <</p>

20 logements collectifs

▶ Mayenne <</p>

23 logements collectifs

REMPLACEMENT DES PORTES D'ENTRÉES D'IMMEUBLE

▶ Laval <</p>

48 logements collectifs

REMPLACEMENT DES MENUISERIES ET ÉLECTRIFICATION DES VOLETS ROULANTS

▶ Le Genest-St-Isle

6 logements individuels

▶ Congrier <</p>

10 logements individuels

La Selle-Craonnaise <</p>

8 logements individuels







Si vous êtes locataires depuis plus de 2 ans d'un logement individuel*, vous avez la possibilité d'en devenir propriétaires.

Pour en savoir plus, contactez le service Commercialisation de Mayenne Habitat au 02 53 54 55 56

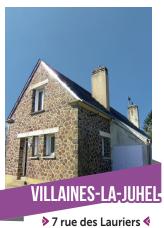
* Les logements doivent être construits depuis au moins 10 ans et définis au programme de vente adopté par le Conseil d'Administration.

PROCHAINEMENT À VENDRE

Offres réservées aux locataires de Mayenne Habitat



▶ 81 av Pierre de Coubertin Pavillon de type 3 de 60m²



Pavillon de type 3 de 61 m²



Pavillon de type 5 de 86 m²

Pour connaître le prix de ces logements et les modalités d'acquisition, contactez notre service Commercialisation au 02 53 54 55 56 ou consultez notre site internet www.mayenne-habitat.fr

ACTUELLEMENT À VENDRE

Offre tout public *(locataires et non locataires de Mayenne Habitat)*Visites uniquement sur rendez-vous auprès du service Commercialisation de Mayenne Habitat



▶ 7 lotissement des charmes <</p>

Pavillon de type 4 de 1997 Surface habitable de 84 m²

Au RDC: Entrée, WC avec lave-mains, cuisine avec accès garage,

séjour, 1 chambre

A l'étage : 2 chambres, salle de bain, WC

Garage

Terrain de 770 m² environ Menuiseries : PVC Chauffage : Electrique

DPE: E/GES:C

PRIX: 62 000 € net vendeur