

Des correspondants en veille toute la nuit

Le 17 septembre, le service de correspondants de nuit se mettait en place sur l'ensemble des immeubles d'Espacil Habitat et de la dalle Kennedy, en partenariat avec la Ville de Rennes. "Leur but, rappelle Franck Pluche, est d'intervenir dès qu'il y a des troubles de voisinage pour ramener le calme par l'écoute et la discussion mais aussi pour une aide à la personne, une veille technique, un signalement des dysfonctionnements. Chaque jour, un rapport est transmis à l'agence". La majorité des locataires des 656 logements avait jugé l'initiative intéressante. Un groupe de suivi se réunira en janvier afin de dresser un premier bilan.

Enquêtes sur les ressources

Une enquête sur les ressources a été réalisée auprès de 4 600 locataires susceptibles d'avoir un supplément de loyer de solidarité (avis d'imposition 2006). Pour les personnes dépassant le plafond de ressources, un supplément de loyer de solidarité a été ajouté à la facture de loyer de janvier. En cas de changement de situation, le supplément est révisable. Pour ceux n'ayant pas répondu, un supplément de loyer maximum a été ajouté ainsi que des frais de dossiers (voir détail facture janvier 2008). Si c'est votre cas, contactez au plus tôt Marie-Line Hamon afin de réviser la facturation. Tél : 02 99 27 20 00.

Fenêtre sur... N° 1 • Janvier 2008
 Directeur de la publication : Jules Rault
 Journal d'information de la SA d'HLM
 Espacil Habitat • RCS 302 494 398
 1, rue du Scorff • CS 54221
 35042 Rennes Cedex • www.espacil.fr
 T 02 99 27 20 00 • F 02 99 63 65 11
 Dépôt légal / 1^{er} trimestre 2008
 Parution 3 fois l'an
 Rédaction / Tugdual Ruellan
 Photos / SA d'HLM Espacil Habitat
 Création et maquetage / Moswo
 Tirage / 16 500 exemplaires
 Impression : Top Imprimerie • Treillières (44)

DISTRIBUÉ GRATUITEMENT
 à tous les locataires et partenaires.

Charte d'état des lieux 2005 : bilan



SAVOIR

Le 13 décembre 2005, Espacil Habitat signait avec les associations de locataires une nouvelle charte d'état des lieux. Comme convenu, un bilan d'étape a été dressé le 22 octobre 2007 avec la CNL, la CLCV, la CGF, l'ensemble des gérants immobiliers d'Espacil Habitat et les responsables d'agences.

"La journée a commencé par la réalisation d'un état des lieux "à blanc" dans un logement libre, explique Giau Nguyen. L'objectif est de comparer, mettre en commun, distinguer les différences d'appréciation sur l'état du logement. Il est apparu que nous avons à peu près les mêmes termes d'appréciation". Espacil Habitat envisage de concevoir un outil informatisé pour réaliser de manière objective l'état des lieux. "Nous pourrions ainsi produire un document lisible et utiliser des termes et un vocabulaire convenus avec les associations de locataires".

Deux précisions convenues

• Vétusté des revêtements

Il est rappelé qu'en cours de location, le coefficient de vétusté figurant au bulletin d'état des lieux n'est qu'un mode de répartition des dépenses en cas de départ. Il est demandé de veiller malgré tout à l'entretien normal du logement.

Espacil Habitat est à l'écoute des habitants et souhaite apporter une réponse

appropriée en fonction des demandes. Une fois la durée de vétusté atteinte ou dépassée, il n'y a pas systématiquement obligation pour le bailleur de remplacer les matériaux et les équipements. En cas de dégradation importante par le locataire, au-delà de cette durée, il pourra lui être demandée une participation financière pour la remise en état de son logement.

• État des lieux

Afin de procéder au bon déroulement de l'état des lieux en présence des représentants des locataires et dans un esprit serein, il est convenu que la présence des associations soit annoncée au préalable.

Dans la mesure du possible, le représentant de l'association est invité à rencontrer le locataire "sortant" avant le constat d'état des lieux. À l'issue du constat, l'ensemble des parties se concertera sur les dépenses de remise en état à engager. Chaque locataire assure, lors du départ, le nettoyage de son logement.



Fenêtre sur...

Le journal d'information des locataires Espacil Habitat | N°01 | Janvier 2008

Une année se termine, une autre s'offre à nous

L'une s'en va avec son lot de bonheurs, de malheurs. L'autre arrive par la fenêtre de janvier et laisse entrer un vent nouveau, un vent d'espoir, un vent de projets.

"Fenêtre sur..." est le nom retenu pour ce nouveau journal. Il veut, sans prétention, vous donner un aperçu de ce qui se fait chez vous et chez vos voisins locataires en ce qui concerne les travaux, les embellissements, les initiatives.

Plus proche de vos préoccupations, il se veut un journal à la fois d'information des habitants autant que d'ouverture pour susciter d'autres initiatives. "Fenêtre sur..." se veut factuel et relatera l'actualité qui vous concerne.

En ces débuts d'année, il est de coutume de former des vœux, souhaitons à "Fenêtre sur..." un bel avenir d'autant plus qu'il saura répondre à vos attentes.

Qu'en cette année 2008 chacun d'entre vous puisse profiter au mieux de son logement, sans tracas et en toute quiétude et voir se réaliser ses projets les plus attendus.

Bonne et heureuse année 2008 !

Jules Rault
 Directeur d'Espacil Habitat

"Fenêtre sur..." : un nouveau nom pour votre journal



"Fenêtre sur", tel est le nouveau nom proposé et choisi par le comité de rédaction pour le journal d'Espacil Habitat.

Il a été préféré à "Espacil au quotidien", "Espacil et nos quartiers" ou encore "Habiter Raconter".

L'agence de communication Moswo s'en est inspirée pour proposer sa nouvelle maquette.



DÉCOUVRIR

Le site Internet [espacil.com](http://www.espacil.com) fait peau neuve

Le site [espacil.com](http://www.espacil.com) va être, au cours du premier semestre, totalement redessiné et réorganisé afin d'apporter une information "service" aux usagers. "Je veux acheter, je veux louer, je veux vendre... Il se veut plus pratique, explique le webmaître au service communication

d'Espacil, avec des réponses à toutes les questions, des informations utiles aux résidents. Ultérieurement, un service extranet viendra le compléter avec un accès sécurisé par un code réservé aux usagers". L'adresse reste inchangée : www.espacil.com

Villejean : une opération exemplaire

Les travaux se terminent à Villejean dans le cadre de la convention ANRU, Agence Nationale de Rénovation Urbaine, avec ses trois maîtres d'ouvrage que sont la Ville de Rennes, la Société d'économie mixte Territoires et Espacil Habitat.

"Nous sommes intervenus sur la requalification des aménagements extérieurs des tours, du parking et des huit tours de Villejean" explique Dominique Tanvet.

L'inauguration avait lieu le 28 septembre en présence du Préfet, de Edmond Hervé, ainsi que de l'équipe municipale

et des partenaires. "Il s'agit-là de la première opération de restructuration, spécifique en France "sur dalle" construite dans les années 1970, exemplaire pour la bonne collaboration entre les partenaires".

Travaux à Maurepas : c'est parti !

L'opération de requalification du quartier du Gast à Maurepas est lancée avec la création de la ZAC, pilotée par la Ville de Rennes. Les habitants ont pu visiter l'exposition présentée du 26 novembre au 10 décembre, sur le devenir du quartier. Les travaux doivent commencer en ce début d'année.

Des travaux d'amélioration

Cavale Blanche à Brest

Les travaux d'amélioration effectués en 2007, sur l'ensemble des 81 maisons, se poursuivent cette année. Il a été réalisé une vérification et une peinture des menuiseries, ainsi que le nettoyage des façades. Un diagnostic thermique a révélé que ces maisons étaient bien classées, atteste Philippe Combes. Un changement des compteurs électriques aura lieu cette année pour une mise en sécurité.

Des travaux de sécurisation des halls et garages seront également entrepris

dans 43 logements à la Cavale Blanche 2 ainsi que la réfection des cages d'escalier et des locaux communs.

Landerneau

Le 10 novembre, nous avons rencontré les locataires de la résidence Le Broustic, à Landerneau, pour évoquer les questions d'aménagement du quartier et les soucis techniques non encore réglés.



DÉCOUVRIR



VIVRE

Visite du logement témoin : "une réhabilitation réussie"

92 habitants ont visité le logement témoin les 18 et 19 octobre derniers. "Il s'agissait, explique Catherine Hallier, de faire découvrir aux résidents leur futur espace de vie, dans le cadre du programme de réhabilitation et des équipements des quatre résidences situées 9-10 square de Bosnie et 1-2 place de Monténégro à Rennes". Logements plus confortables et moins consommateurs d'énergie, parties communes sécurisées et plus agréables...

Chacun a pu apprécier ce moment convivial au cours duquel ont pu être abordées les questions liées au logement et à la protection de l'environnement en présence des partenaires Clé de Fa, Envie 35, Rennes Métropole et l'Atelier bien chez soi. "Être à l'écoute des habitants, tendre vers le mieux vivre, ce sont des objectifs que nous devons

tous poursuivre ensemble", confie Christian Mounier, directeur de quartier.

"Convivialité, proximité, échanges "in situ" dans un logement réhabilité, voilà le secret de ce qui sera, j'en suis convaincu, une réhabilitation réussie", conclut Jean Normand, élu de quartier.

Paroles de visiteurs.

- "Intéressant et utile."
- "Belle initiative d'Espacil Habitat."
- "Bien reçu et très satisfait des travaux qui seront réalisés."
- "Très bonnes idées d'aménagement à moindre coût."
- "Appartement très chaleureux et accueillant et des idées d'aménagement très originales."



Visite du logement témoin en présence de Jean Normand, élu de quartier, et de Christian Mounier, directeur de quartier.



Les habitants découvrent leur futur cadre de vie.

Des graffs dans les ascenseurs !

"Notre tour vaut le détour !" Huit jeunes adolescents, de 12 à 14 ans, habitant l'îlot Italie - Andorre, ont participé



à l'atelier graffs depuis le 19 septembre dernier. Pour le premier ascenseur (6 Italie), c'est le thème de la calligraphie qui a été retenu : "Notre tour vaut le détour, c'est le message ! affirment les jeunes. Nous avons rempli le graff avec les prénoms d'enfants de l'immeuble, chacun avec une typographie différente qu'ils ont choisie. Pour combler les trous, des petits motifs ont été faits au pinceau pour une meilleure finition".

Pour le deuxième ascenseur (4 Italie), c'est une invitation au voyage avec la découverte des fonds sous-marin. "En entrant dans l'ascenseur, on a l'impression d'être dans un sous-marin. Par les hublots, on découvre de drôles de petits animaux"... "Nous avons lancé cette initiative pour apporter un peu de gaieté dans les ascenseurs le temps des travaux de réhabilitation, confie Catherine Hallier, mais aussi pour valoriser les talents des jeunes". L'atelier a été animé par Antoine Martinet, graffeur professionnel, et encadré par Céline Gaborieau, agent de médiation pour Espacil Habitat, Gwen et Sandrine, éducateurs du Relais.

Les livraisons

• Ille-et-Vilaine :

Vern-sur-Seiche / Résidence Louisiane : 24 logements collectifs le 26 novembre.



Discours et coup de ciseaux pour les inaugurations de Cléden et d'Auray.

• Morbihan :

Auray : 18 logements, en complément des 30 livrés au premier semestre.

• Finistère :

Cléden : 8 maisons le 30 novembre.
Dinéault : 10 maisons le 15 décembre.

• Prochainement :

3 maisons à Gâvre, 14 appartements à Saint Philibert, 16 maisons à Guidel et 11 à Campénéac.

Enquête : vous êtes satisfaits du service Espacil Habitat



ÉCHANGER

Enquête régionale de l'ARO HLM

Tous les trois ans, l'Association Régionale des organismes d'HLM mène une enquête auprès des organismes. Elle sera réalisée par téléphone en mars 2008 à partir des mêmes questions déjà posées en 2005 afin de mesurer les écarts et les avancées. Les locataires tirés au sort seront interrogés par l'agence INit Satisfaction.

Depuis le mois de mai 2007, Espacil Habitat réalise chaque mois des enquêtes de satisfaction auprès des locataires des agences de Rennes, Lanester et Brest.

"Nous envoyons 200 questionnaires à 150 résidents sortants dans les trois mois et 50 résidents entrants dans les six derniers mois, explique Véronique Martin. Il s'agit de détecter le plus rapidement possible les anomalies et points d'insatisfaction. Globalement, les locataires sont assez satisfaits du service proposé par Espacil Habitat". "Nous avons identifié quelques points d'amélioration que nous prenons en compte et remercions nos locataires qui ont pris le temps d'y répondre".

Moyennes des réponses obtenues depuis le mois de mai (33% de taux de réponse) :

- Êtes-vous satisfait de la qualité de service que vous offre Espacil Habitat ? **Oui à 83%.**
- Êtes-vous satisfait de la qualité du logement que vous loue Espacil Habitat ? **Oui à 75%.**
- Êtes-vous satisfait de notre accueil et de notre politesse ? **Oui à 90%.**
- Considérez-vous que nous prenons en compte vos demandes ? **Oui à 82%.**
- Conseilleriez-vous Espacil Habitat à un ami ? **Oui à 83%.**

Le comité des résidents chargé de l'animation de la fête de Noël des résidents d'Espacil Habitat.



Erratum

Vous avez reçu notre dernière lettre avec une erreur dans le nom des occupants ou dans l'adresse. Il s'agit d'une anomalie de manipulation lors de la transmission du fichier d'adresses à notre prestataire de distribution. Vous voudrez bien nous en excuser.