



Enquête de satisfaction :
les résultats



Sécurité ascenseur



édito

Habitat et cadre de vie

L'un ne va pas sans l'autre, dès les premiers beaux jours on ouvre les fenêtres, on apprécie les espaces verts, on respire autrement.

Le logement permet à chaque famille de vivre dans un lieu confortable et protecteur mais l'environnement prend toutes ses valeurs au printemps. En ouvrant la porte de son logement chaque locataire s'ouvre sur la vie, sur la ville.

C'est cet état d'esprit que nous voulons faire partager à chacun. Le respect de la nature et des autres.

Jacques HOSLO

Conseiller général
Adjoint au maire d'Auxerre
Président de l'Office auxerrois de l'habitat



la une

Vendredi 27 mai

La Fête est de retour

Cette année, la Fête des Voisins se déroulera le 27 mai. Saisissez cette occasion pour organiser avec vos voisins une fête conviviale avec le soutien de l'Office auxerrois de l'habitat. Nous pouvons vous fournir des kits de communication et des matériels nécessaires à l'organisation de votre soirée.

Et si j'invitais mes voisins à prendre un verre ?

Chaque locataire peut inviter ses voisins à prendre un verre dans le hall de l'immeuble, la cour, voire la rue. Du simple verre échangé au repas plus élaboré entre voisins, tout peut contribuer à la réussite de cette journée. Cette année encore, il vous appartiendra de faire de la Fête des Voisins... la fête de la convivialité.

Kit de communication

Comme chaque année, l'Office auxerrois de l'habitat soutiendra vos initiatives en vous fournissant des kits de communication (affiches, invitations...), des kits événements (ballons, gobelets, Tshirts...) ainsi que le matériel nécessaire (tables, chaises...) à la réussite de votre soirée. Pour cela,

vous devez retourner le coupon réponse joint à ce numéro avant le jeudi 12 mai 2011 dernier délai.

La Fête des Voisins, c'est le vendredi 27 mai

Créée en 1999, cette opération nationale veut battre en brèche l'isolement, vaincre l'indifférence et l'anonymat, créer des liens de solidarité et voir s'établir le dialogue entre les habitants d'un immeuble ou d'un quartier. Chaque année, le nombre de participants à la Fête des voisins progresse. Ce vendredi 27 mai, il ne tiendra qu'à vous de faire en sorte que la fête soit encore plus belle.

Plus d'info sur www.immeublesenfete.com





en bref

LE DOSSIER

résidence
Le journal des locataires

Travaux en cours

La place Corot continue sa métamorphose

La rénovation de la place Corot qui entre dans le cadre du projet ANRU II est aujourd'hui bien avancée. Après la démolition de l'immeuble porche durant l'été 2010, la requalification de l'espace de stationnement et la reprise par la Ville des espaces publics et de la voirie, l'embellissement se poursuit. La résidentialisation des entrées 23 à 32 est en cours. Chaque hall sera personnalisé avec l'aménagement de vitrages colorés, faïence murale, interphones et locaux communs adaptés, cela contribuera à la tranquillité de vie des habitants. La valorisation des abords grâce à des jardins thématiques complètera la qualité de vie de cette partie du quartier Sainte-Genève. La place Corot poursuit cette métamorphose qui se terminera à l'automne.

La place des Véens change de visage

Après la démolition des anciennes bâtisses de la place des Véens, des fouilles archéologiques ont été réalisées d'avril à septembre 2010. La Ville, qui est à l'initiative du projet, a clairement défini les objectifs : rénovation et revitalisation de cette partie du quartier et création de logements locatifs en centre-ville. Afin de minimiser le stationnement en surface et ainsi conserver la qualité de vie, chaque locataire disposera d'un parking en sous-sol. Qualité et mixité sont donc les deux atouts majeurs de ces appartements qui seront mis en location au 1^{er} trimestre 2012.



Enquête de satisfaction 2010

Des résultats encourageants

« Le taux de satisfaction globale des locataires de l'Office auxerrois de l'habitat est de 86.5% pour l'année 2010 ». C'est ce qui ressort de l'enquête menée auprès de vous à l'automne. Plusieurs thématiques ont été abordées au cours de ces entretiens, retour sur ces résultats dans l'ensemble satisfaisants.

En octobre et novembre dernier vous avez été 885 à répondre, dans sa totalité, à l'enquête de satisfaction de l'Office et nous vous en remercions.



Réalisée pour la première année par téléphone, nous avons abordé avec vous les points clés de votre vie quotidienne. Cette démarche nous permet de mieux connaître vos attentes, les prioriser et prévoir des plans d'actions et axes de progrès à trois ans.

Le logement

Au cours de l'entretien, l'enquêteur a abordé avec vous le fonctionnement des équipements de votre logement. Il a détaillé les éléments comme l'électricité, les fenêtres, la plomberie, le chauffage, le revêtement de sols... Cette rubrique obtient un résultat de 79% de taux de satisfaction.

La qualité des travaux réalisés

Suite à votre demande, l'Office est intervenu dans votre logement. Vous êtes 77% à vous

prononcer comme satisfait de cette intervention de travaux par nos services.

La propreté

Si vous êtes «seulement» 2 sur 3 à être satisfaits de la propreté des parties communes de votre résidence, vous êtes 3 sur 4 à être conscients que les dégradations volontaires et le non respect des lieux communs par les habitants en est pour une part importante. Néanmoins, une attention particulière sera portée sur ce sujet. En revanche, la propreté des espaces extérieurs, parkings et espaces verts, obtient plus de 80% de satisfaction. Un grand merci aux équipes de l'Office que vous voyez intervenir tout au long de l'année.

Les parties communes

Vous êtes satisfaits (81%) du fonctionnement des équipements des parties communes de vos résidences, éclairage, portes, boîtes aux lettres, interphone... Nos interventions techniques concernant ces mêmes lieux, ont obtenu 70%. Quant à la qualité de vie dans le quartier, vous en êtes en moyenne satisfaits à hauteur de 80%.

Notre dernier échange

Vous appréciez la proximité de

votre agence et de toute son équipe. Ils sont vos interlocuteurs privilégiés dans la gestion quotidienne de votre logement et de votre lieu de résidence. Vous êtes satisfaits à 77% du dernier échange que vous avez pu avoir avec les services de l'Office.

Les informations fournies

Sur l'ensemble des documents : livret d'accueil, notes d'information, décompte des charges, journal des locataires, fonctionnement des équipements... vous êtes satisfaits à 83% de l'information fournie.

La prochaine enquête

Cette enquête est une obligation réglementaire triennale. Vous aurez l'occasion de vous prononcer à nouveau dans trois ans sur la qualité des services et des relations que vous avez avec nous.



vie pratique

Détecteurs de fumée

Au plus tard le 8 mars 2015, votre logement devra être équipé, par vos soins, de détecteurs de fumée. L'Office n'a missionné aucune société pour la vente de ce matériel qui est à la charge du locataire. Retour sur cette obligation qui prévient les risques d'incendie.

La loi du 9 mars 2010 rend obligatoire l'installation de détecteurs autonomes avertisseurs de fumée (DAAF) dans les logements. Le décret du 10 janvier dernier impose une installation avant le 8 mars 2015. L'état précise sur son site internet que la seule norme valide est la norme EN14604. Nous vous conseillons de vous équiper au plus tôt pour assurer votre tranquillité quotidienne. Dans les pays comme la Norvège ou les États-Unis, le nombre d'incendies domestiques a été divisé par deux avec ces équipements.

Votre assureur peut vous conseiller

Aucune entreprise n'a été mandatée par l'Office pour la vente de ce matériel dans ses résidences. La responsabilité de l'achat, de la pose, de l'entretien et du bon fonctionnement de cet équipement est à votre charge. Votre assureur habitation peut être un bon relais d'information et de conseils à ce sujet. Par ailleurs, nous vous rappelons que vous devez transmettre tous les ans, auprès des services de l'Office, votre attestation d'assurance habitation afin de régulariser votre dossier.

en bref

Agence Sainte-Geneviève

Un chantier d'insertion concernant les espaces verts aux abords des tours 14 et 22 avenue Ingres et entre la place Corot et la place Degas aura lieu entre les mois de juin et novembre 2011. La ville d'Auxerre est le maître d'ouvrage de ces aménagements qui devront à terme améliorer la qualité de vie et de circulation des piétons dans cette partie du quartier.

Vos boîtes aux lettres

Vous en avez peut-être déjà bénéficié : une campagne de remise en état des boîtes aux lettres est en cours sur l'ensemble des résidences de l'Office. C'est à trois niveaux qu'intervient votre gardien : nettoyage des portes, apposition d'une plaquette gravée avec le numéro de votre appartement et mise en place d'une nouvelle étiquette avec vos noms et adresse. Si vous le souhaitez un autocollant « stop pub » peut vous être fourni en complément. Cette démarche de remise en état se déroulera progressivement au cours de l'année.



Concours de fenêtres, balcons et jardins fleuris 2011

A vos marques, prêts... tous à vos plantes pour fleurir vos espaces. Le jury du concours 2011 parcourra toutes les résidences de l'Office pour en évaluer le fleurissement au début de l'été.



vie quotidienne

Votre sécurité

La gestion des ascenseurs

L'Office auxerrois de l'habitat gère l'entretien et veille à la sécurité des 64 ascenseurs de son parc locatif grâce aux contrats de maintenance signés avec des prestataires spécialisés. Retour sur les actions menées et les obligations réglementaires qui s'imposent à l'organisme pour assurer votre tranquillité de vie au quotidien.

La réglementation sur l'entretien des ascenseurs est très précise et l'Office auxerrois de l'habitat, comme tous les organismes HLM de France, applique la loi en vigueur. « Chaque année, nous avons un budget établi de 80 000 € TTC uniquement pour la maintenance de notre parc. Cela inclut les changements de pièces, la main-d'œuvre, les interventions de nos prestataires... » précise le chargé des opérations.

La réglementation

La loi de 2003 dicte 18 mesures de sécurité nouvelles pour améliorer le confort des utilisateurs et favoriser la prévention des accidents du travail des salariés qui entretiennent le matériel. Ces obligations doivent être mises en place progressivement en trois

échéances 2008, 2013 et 2018.

« Au sein de l'Office les obligations de 2008 sont bien évidemment opérationnelles et nous avons fait le choix de mettre l'ensemble de nos ascenseurs en conformité avec l'intégralité de la loi dès juillet 2013 ». L'Office auxerrois de l'habitat réalise donc des travaux de maintenance importants sur l'ensemble de son parc depuis 2006. Près de 2 millions d'euros auront été investis à l'horizon 2013 pour améliorer le confort et l'utilisation des ascenseurs dans ses résidences. Le remplacement de six appareils est planifié en 2011 et de deux pour l'année 2012 essentiellement sur l'agence Sainte-Geneviève à Auxerre.

Équipements de sécurité de nos ascenseurs depuis 2008 :

- un dispositif de verrouillage des portes palières, des avertisseurs lumineux et sonores en cas d'ouverture malintentionnée ;
- pour les portes automatiques, installation d'une barrière de faisceaux infrarouges qui empêche la fermeture des portes dès la présence d'une personne ou d'un objet ;
- limiteur de vitesse en cas de survitesse afin de permettre à l'appareil de s'arrêter progressivement ;
- une meilleure fermeture de la gaine pour éviter tout risque d'intrusion ;
- mise en place d'un dispositif anti-chute dans la gaine.