



édition trimestrielle septembre 2009
office@habitatauxerrois.fr
www.habitatauxerrois.fr



Enquête : supplément de Loyer de Solidarité

Quatre agences, quatre équipes à votre écoute



Faire face ensemble

Dans un contexte de crise, l'Office auxerrois de l'habitat est résolument tourné vers l'avenir.

En effet sur tous les fronts nous sommes présents. La rénovation urbaine se poursuit, de nouvelles constructions sortent de terre dans le cadre du plan de cohésion sociale, notre effort pour l'entretien et l'amélioration des logements existants est important, la recherche d'une meilleure qualité de service est permanente.

Le souci du développement durable et de la défense de l'environnement est très présent dans toutes nos opérations. Les techniciens et les employés de l'Office auxerrois de l'habitat ont désormais intégré ces préoccupations mais il revient aux locataires de s'y associer par leur comportement citoyen. Nous sommes tous comptables de l'avenir.

Jacques HOJLO

Adjoint au maire d'Auxerre
Président de l'Office Auxerrois de l'Habitat



De nouveaux locaux pour faire évoluer l'image de l'Office auxerrois de l'habitat

L'agence « Brichères » quitte le siège social pour s'installer, le lundi 26 octobre, au 133, rue de Paris et devient l'agence du Centre Ville.

Le métier de l'Office auxerrois de l'habitat s'ouvre sur une activité désormais plus vaste et plus commerciale. « *Le métier de l'Office n'est plus la construction de grands ensembles, il s'ouvre désormais sur la ville, avec des projets de vente de terrains et d'accession sociale à la propriété* » indique Monsieur Jacques Hojlo, président de l'Office. Pour accompagner cette évolution, il est apparu indispensable de bénéficier d'une présence en centre ville. Cette installation a pour but de faire connaître les nouvelles activités de l'Office à une clientèle plus large. C'est pourquoi, toute l'équipe de professionnels de l'agence des Brichères - installée au siège social, 12 avenue des Brichères - va prendre possession des anciens locaux de la société Action Immobilier au **133, rue de Paris**. Les différents travaux de remise en état et d'adaptation des locaux aux besoins spécifiques des services sont bientôt terminés. L'ouverture de l'agence est prévue pour le lundi 26 octobre.

Un accueil amélioré

Cette nouvelle agence va faire place à l'espace, la fonctionnalité et la convivialité. Les locataires* qui avaient l'habitude d'être accueillis au siège social de l'Office auxerrois de l'habitat, 12 avenue des Brichères sont concernés. Sous la responsabilité de Pascal Murlon, les chargés de clientèle recevront et continueront à répondre à toutes les questions relatives au logement et au quartier des locataires. Pour contacter l'agence par téléphone, vous pourrez désormais composer le **03.86.72.05.00**

En consultant le site de l'Office www.habitatauxerrois.fr dans la rubrique « obtenir un logement », vous trouverez l'actualité des ventes et locations de garages en cours.

* Locataires des résidences Gouré, Michel Le Peletier, Paul Armandot, Fécauderie, Joubert, Tanneries, Yonne, Saint Pèlerin, Saint Nicolas, Quatrevaux, Alexandre Marie, Sous Murs, ainsi que Saint Georges, Bahia, Hameau des Brichères, Colette, Moulin, Clairions, Hubert Fabureau, Piedalloues, Jeanne Hérold, Pierre et Marie Curie, Léon Peigné, Tanneurs, Bons Enfants, Mont Brenn, Française, Gurgy, Perrigny, Vaux, Jemmapes, Vallan, Chevannes, Lindry.



en bref

les travaux

Chaque trimestre, nous vous informerons dans cette rubrique des différents chantiers d'entretien ou de construction que l'Office auxerrois de l'habitat engage pour améliorer votre qualité de vie.

Turgotine

Les 20 logements de la résidence sont terminés, l'ensemble des habitants a pris possession des lieux depuis le mois de juillet.

Quartier Sainte Geneviève

La déconstruction de l'immeuble porche se poursuit, elle se déroule en plusieurs phases. La fin du chantier est prévue pour le début de l'année 2010.

Quartier des Rosoires

Les travaux de remplacement des appareils de chauffage individuels et de production d'eau chaude ont débuté le 28 septembre.

Quartier Saint Gervais

La réfection des montées d'escalier des bâtiments de la rue Alain Gerbault et les peintures extérieures des façades de la résidence prendront fin au mois d'octobre.

Résidence de la Bahia

Le remplacement des chauffe-bains, des 80 logements, du premier bâtiment a débuté le 28 septembre.

Quartier Gouré

Les travaux de peinture des menuiseries extérieures commenceront au mois d'octobre.

Sur l'ensemble du patrimoine

L'installation de la télévision numérique terrestre (TNT) est achevée depuis le mois de septembre. Pour toutes informations appelez le **0 970 818 818** numéro non surtaxé (pris d'un appel local, du lundi au vendredi de 8h à 21h) www.tousaunumerique.fr

Garages à louer

Garages - Résidence J. Jaurès - avenue Jean Jaurès à Auxerre. Pour toute question, contacter l'agence Rive Droite au 03 86 18 06 70

Garages et places de parking (int. et ext.)

Résidence Jemmapes - rue de Jemmapes à Auxerre, contacter l'agence Centre Ville (anc.ag. des Brichères) au 03 86 72 59 42

Garages - Résidence Normandie - Piedalloues à Auxerre, contacter l'agence Centre Ville au 03 86 72 59 42

LE DOSSIER

Mise en place du paiement en ligne Sept solutions pour payer votre loyer

L'Office auxerrois de l'habitat vous donne rendez-vous sur son site internet, www.habitatauxerrois.fr pour payer votre loyer à compter du 5 octobre 2009.

Dans la continuité de la mise en place du site internet www.habitatauxerrois.fr en ligne depuis juin 2008, l'Office auxerrois de l'habitat vous propose le règlement de votre loyer sur un espace dédié et sécurisé. Au moyen de votre carte bancaire, cette méthode permet un règlement en quelques minutes de n'importe quelle connexion internet.



Rapide et sécurisé : le paiement en ligne sur Internet

« Ce moyen de paiement existe déjà au sein d'autres Offices Public de l'Habitat (OPH), il nous a semblé tout naturel de proposer cette option supplémentaire de paiement, cela s'inscrit dans une démarche d'amélioration du service rendu auprès de nos clients-locataires » précise Bertrand Desbonnet, responsable de la recette spéciale à l'Office auxerrois de l'habitat. Avec ce moyen de paiement complémentaire, c'est au total 7 solutions mises à la disposition des habitants pour le règlement de leur loyer.

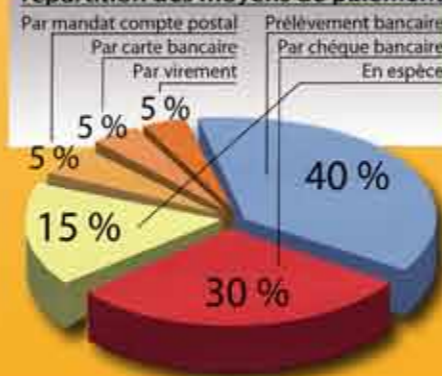
Simple et gratuit : le prélèvement automatique

En effet, il y a deux ans, les quatre moyens de paiement disponibles étaient **l'espèce, le chèque, le virement et le prélèvement bancaire**. Le prélèvement bancaire est un moyen entièrement gratuit qui a évolué en début d'année, avec aujourd'hui, la possibilité de choisir la date de son prélèvement, le 7 le 10 ou le 15 de chaque mois. Un échéancier est fixé, plus de déplacement ni de frais d'envoi pour les chèques. Il a pour principaux avantages, une meilleure gestion des dépenses de la famille sans coût supplémentaire lors de sa mise en place. Depuis notre dernière campagne d'information, près de 40% des locataires utilisent ce moyen de paiement.

Des solutions adaptées

Depuis un peu plus d'un an, deux solutions complémentaires ont été mises en place. La première est **le paiement par carte bancaire**, qui nécessite soit le passage à la caisse au siège social, 12 avenue des Brichères soit un appel téléphonique.

répartition des moyens de paiement



Gratuit et proche de chez vous : le mandat compte

Puis, **le mandat compte**, entièrement gratuit également, permet un règlement auprès de la poste de quartier ou de n'importe quelle agence postale de France. Ce dernier moyen vous permet de payer votre loyer à proximité de chez vous et évite le transport d'espèces. « Le mandat compte a été bien accueilli par les locataires quand nous l'avons mis en place en novembre 2007. Il est vrai que certains d'entre eux connaissaient déjà ce type de paiement pour régler l'EDF par exemple » indique Bertrand Desbonnet. **Votre chargé de clientèle au sein de l'agence de votre secteur est à votre écoute si vous souhaitez choisir un de ces moyens de règlement.**

Les actualités

A vos boîtes aux lettres

Enquête : Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)

Cette enquête SLS a lieu tous les ans. Elle ne doit pas être confondue avec l'enquête triennale qui a été administrée en 2008. Elle a pour but la mise en place de 20 % les plafonds de ressources exigés pour les locataires dépassant de plus habitants des quartiers définis comme Zone Urbaine Sensible* (ZUS) ainsi que les locataires bénéficiant de l'APL ne seront pas soumis au SLS. Les 800 clients de l'Office auxerrois de l'habitat concernés recevront donc, au cours du mois de novembre, le questionnaire à compléter. Le dossier doit impérativement nous être adressé avant le 31 décembre 2009. Il doit être accompagné des photocopies des justificatifs demandés. Tout dossier incomplet ne pourra être pris en compte. La loi prévoit des pénalités en cas de retard.

* Quartier en ZUS : Ste Geneviève, St Siméon, les Rosoires, les Brichères, St Gervais, les Vauviers, Egriselles.



vie pratique

Votre gardien veille sur vous

Au sein des quartiers, les gardiens sont les premiers interlocuteurs des habitants. Une présence qui répond à une volonté de proximité et de qualité de vie souhaitée par l'Office. Le gardien veille à la tranquillité de vie au sein du quartier dans son ensemble.

« Le climat de confiance est très important dans la relation avec nos clients, nous sommes là pour leur apporter une tranquillité quotidienne, la prévention et la gestion des troubles de voisinage en fait partie » indique Thierry Bougé, gardien du quartier des Piedalloues. Le gardien accueille les clients dès les premiers jours de leur installation. Il réalise l'état des lieux d'entrée, relève les compteurs (eau, élect.) avec les nouveaux arrivants. Il change le nom des locataires sur la boîte aux lettres et l'interphone. « C'est un service qui fait souvent très plaisir, le client se sent chez lui » ajoute Thierry Bougé. Le gardien assure une permanence quotidienne, les locataires peuvent venir le rencontrer dans la Loge, espace d'accueil dédié à toutes les demandes d'informations ou de réclamations concernant leur logement.

Un rôle technique et de sécurité

Le gardien assure une veille technique, il a pour rôle de contrôler le bon état des parties communes. Il signale les pannes d'ascenseurs aux prestataires et gère les petites réparations (ampoules, interrupteurs...) dans les entrées. Si nécessaire, il peut être amené à déposer plainte lors d'actes de vandalisme. Il est l'interlocuteur des locataires pour les demandes de réparations qu'il transmet à l'agence. « La qualité de service correspond à mon sens à une rapidité de réponse, qu'elle soit positive ou négative, nous devons dire au client que nous avons pris en compte sa demande » complète Thierry Bougé.

agenda

Octobre

Lundi 26 octobre, ouverture de l'agence du centre ville au 133 rue de Paris à Auxerre.

Novembre

Salon Immobilier, de l'Habitat, de l'Ameublement, de la décoration et de l'Artisanat d'art à Auxerrexpo du vend. 20 au dim. 22 novembre. Venez nous rencontrer sur notre espace d'exposition pour découvrir nos projets de construction, d'accession sociale à la propriété et de vente de terrains.

Décembre

Remise des diplômes du concours des balcons, jardins et fenêtres fleuris le mercredi 2 décembre 18h, Maison de quartier Sainte Geneviève, place Degas à Auxerre.

Enquête SLS (voir notre article en pages intérieures)
Dernier délai pour le renvoi de votre dossier, le 31 décembre.



en agence



Quatre agences, quatre équipes à votre écoute

Depuis 2003, l'Office auxerrois de l'habitat a implanté des agences au cœur des différents quartiers. Proximité avec les habitants, entretien des logements, maintien d'un cadre de vie de qualité, sont le quotidien de ces équipes.

L'intérêt de cette proximité est d'évidence la relation directe avec les habitants. « *La réactivité de nos interventions quotidiennes s'en trouve améliorée. Apporter rapidement des réponses correspond au souci de la qualité de service rendu aux locataires. Nous considérons nos interlocuteurs comme nos clients, ils ont d'ailleurs pour référent un chargé de clientèle* » précise Virginie Total, responsable de l'agence Sainte Geneviève.

Un accueil de proximité

Au sein des 4 agences implantées dans les quartiers, chaque locataire a un interlocuteur privilégié qui lui apporte une réponse à ses différentes questions. « *Nous sommes des Géo Trouvetou, tous les problèmes ont une solution* » plaisante Virginie Total. Cette faculté à s'adapter à chaque cas particulier a favorisé le succès de ces lieux d'accueil de proximité. L'agence gère le parcours du locataire depuis son arrivée dans le logement jusqu'à son départ. Les chargés de clientèle effectuent la visite conseil puis l'état des lieux. A la demande, ils établissent le dossier de demande de mutation et vérifient que celui-ci soit correctement rempli. Ils conseillent également le demandeur dans ses choix de résidence en fonction de sa situation. Une conseillère sociale peut également apporter son concours.

Interventions et réparations

L'équipe de l'agence est composée d'agents polyvalents. Ils effectuent la remise en état des logements et

des parties communes. En complément l'agence est amenée à faire des petites réparations, en réponse aux demandes du locataire, qui lui sont facturées.

Un cadre de vie agréable

Avec la présence de ses 4 agences, l'Office auxerrois de l'habitat affiche sa volonté de maintenir un cadre de vie agréable dans les quartiers. Les abords des bâtiments sont régulièrement nettoyés. Des jardiniers professionnels entretiennent les espaces verts. Ils gèrent notamment, la tonte, la taille, le fleurissement, le ramassage des feuilles et le désherbage. « *Au cœur de certaines de nos résidences, il est possible que des espaces verts soient sous la responsabilité de la Ville d'Auxerre et donc dans ce cas, nos équipes n'interviennent pas, comme sur le quartier des Piedalloues par exemple* » précise Pascal Murlon, responsable de l'agence du Centre-Ville. Les halls d'entrées sont nettoyés chaque matin, les escaliers et les paliers le sont une fois par mois. Le contrat de location précise que l'entretien du palier et de la volée d'escaliers est à la charge des locataires. C'est avec la participation et le respect de chacun dans ces domaines que la vie est plus agréable pour tous.

Retrouvez votre agence de référence selon votre lieu d'habitation sur notre site www.habitatauxerrois.fr rubrique «notre patrimoine».



Sans eau du robinet, faire la vaisselle deviendrait vite un luxe.

Nous vous fournissons en permanence une eau de qualité pour 0,3 centime d'euro le litre

Avoir une eau pure en qualité quand on a besoin nous paraît naturel. En réalité, c'est véritablement mélier : cela sera à 900 collaborateurs de Lyonnaise des Eaux, Groupe SUEZ. Chaque jour, de la source à votre robinet, ils travaillent à vous fournir le quotidien. Un quotidien où l'eau du robinet vous paraîtra encore moins chère... Pour l'eau, pour vous à chaque instant.