APPARTEMENT PEDAGOGIQUE

Nous convions les amateurs de jardinage à participer à un atelier intitulé :

«L'entretien de son jardin ou de son balcon»

qui se tiendra le :

Vendredi 17 mai 2017
de 9h00 à 12h00

Des agents du service Environnement de l'OAH seront présents sur les 4 sites afin de répondre à vos questions et vous prodiguer les conseils qui vous permettront de réussir vos plantations.

Envie de devenir propriétaire ?

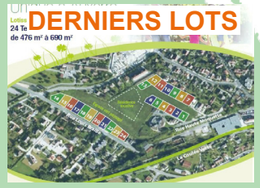
A VENDRE

Pour tout renseignement, visite, contactez : Sandrine Garnier au 03 86 72 59 56

DERNIERS LOTS

Monéteau,
Lotissement «La Seiglée»
2 terrains à bâtir
à partir de 49 400 €

DERNIERS LOTS



Auxerre,
Lotissement de
la «Coulée Verte»
3 terrains à bâtir
à partir de 59 000 €

DERNIERS LOTS

Vallan,
Lotissement «Les Brivaux II»
2 terrains à bâtir
de 594 m² à 652 m²
à partir de 36 360 €

DERNIERE MAISON

Auxerre,
Résidence «Jean de Vienne»
Maison neuve de type 4
avec garage et jardin clos
à 176 500 €
(frais de notaire réduits)

Consultez nos offres de locations ou de ventes sur notre site internet : www.oah.fr

OAH OFFICE AUXERROIS DE L'HABITAT
Résidence
Le journal des locataires
n° 59
février 2017

édito

Oui au logement social !

Notre engagement, notre ambition : offrir à tous ceux qui en ont besoin, un logement abordable et de qualité.C'est un gage de cohésion sociale.

C'est en ces termes que le mouvement HLM interpelle ceux qui souhaitent assumer les plus hautes responsabilités au niveau de l'Etat.

Les organismes HLM, sur les territoires sont mobilisés autour de l'enjeu de l'amélioration du cadre de vie. En concertation avec les locataires, nous améliorons sans cesse l'accueil, le traitement des demandes, le fonctionnement des équipements et la propreté, l'environnement au sens large. La gestion de proximité est une priorité pour nous.

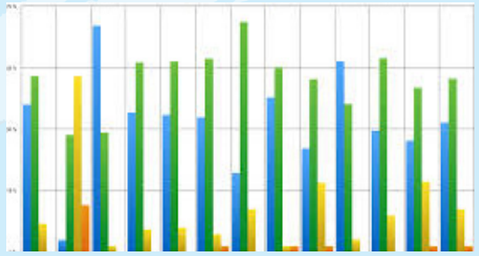
Accueillir les jeunes ménages, les salariés, les personnes à faible ressources, les retraités, faire vivre une économie résidentielle, réinventer des projets urbains, créer ou préserver l'emploi dans les entreprises locales, innover dans les modes de construction tels sont les enjeux d'avenir auxquels nous répondons.

Le logement social n'est pas une dépense, c'est un investissement !

Jacques Hosio

Adjoint au Maire d'Auxerre,
Président de l'OAH

INAUGURATION DE «LA SEIGLEE»
page 3



RESULTAT DE L'ENQUETE TRIENNALE
pages 4 et 5

L'OAH TRAITE VOS DEMANDES
page 7

CUISINE EN FETE

Un concours de cuisine sur le thème «Cuisine de Fête» s'est tenu le **2 décembre dernier**. Toute la matinée, les participants se sont surpassés.
Parmi toutes les excellentes recettes proposées, le premier prix a été décerné à Madame Lyafori pour sa tajine de boeuf.

Les lauréats du Concours

DES FLEURS AUX BALCONS

Le **9 décembre**, à la maison de quartier St Siméon, a eu lieu la remise des récompenses du concours «Fenêtres, balcons et jardins fleuris».
Les 76 récipiendaires ont reçu leurs récompenses des mains de Jacques Hojlo, Président de l'OAH,en présence de Guy Ferez, Maire d'Auxerre, d'Eric Campoy, Directeur Genéral de l'OAH, et des deux partenaires de cette manifestation, Nicolas Cazottes, Directeur de l'agence Auxerroise de la Lyonnaise des Eaux Suez et Jean-Yves Bouillé, Directeur de Botanic®.

Les grands prix accompagnés des membres du jury

Les 3 Grand Prix ont été attribués à :

Mme Colette LABORDERE des Boussicats 1

Mme Eliane GOUFIER des Rosoirs

Mr et Mme TREMBLAY Jean-Pierre et Patricia des Piedalloues

ACCUEIL DES NOUVEAUX AUXERROIS

La cérémonie d'accueil des nouveaux Auxerrois s'est tenue le **10 décembre**, à l'Abbaye St Germain. Comme chaque année, l'OAH a participé à cette manifestation afin d'apporter les renseignements nécessaires en matière de logement.

Le stand de l'OAH

CHAUFFERIE BOIS

Le **14 décembre**, la chaufferie bois des Hauts d'Auxerre a été inaugurée par Guy Ferez, Maire d'Auxerre, en présence de Yves Lederer, Président du groupe Coriance, de Myriam Normand, Directrice déléguée de l'ADEME, de Jacques Hojlo, Président de l'OAH et d'Eric Campoy, Directeur Général. Le quartier St Siméon devrait être rattaché à cette chaufferie dans le courant du premier semestre 2017.

Inauguration de la chaufferie biomasse

Publication de : OAH - 12 avenue des Brichères - 89000 Auxerre
Directeur de publication : Eric Campoy - Rédacteur : Gilles Boivin
Dépôt légal n° 4248-4730 R - ISSN 2117-9131 X
Imprimé par Voluprint Auxerre - ZAC des Bréandes - 89000 Perrigny

Pour nous contacter :
OAH - service Communication
12 avenue des Brichères - 89000 AUXERRE
Tél : 03 86 72 59 00 - www.oah.f
stéphanie.clement@oah.fr

L'OAH TRAITE VOS DEMANDES

Vos demandes d'Interventions Techniques (DIT)

Premier contact sollicitant une intervention technique de la part de l'organisme dans le logement ou les parties communes. En cas d'intervention, celle-ci est opérée soit par le collaborateur de l'organisme, soit par l'OAH.

Comment solliciter l'OAH pour une Demande d'Intervention Technique ?

Du lundi au vendredi pendant les heures d'ouverture de vos agences → Contactez l'accueil de votre agence

Du lundi au vendredi en dehors des heures d'ouverture et le week-end Uniquement en cas d'urgence → Demandes d'intervention d'urgences technique concernant uniquement : le chauffage, les portes & portails automatiques de garage, les ascenseurs, les canalisations et les fuites importantes,
Contactez le **03 86 18 88 88**

Où en est le traitement de ma Demande d'Intervention Technique ?

Votre agence peut vous informer de l'état d'avancement de votre demande d'intervention technique sur simple appel.

Vos réclamations

Une réclamation est un document écrit, daté, signé et transmis à l'organisme, portant sur des motifs d'insatisfaction, de mécontentement et/ou de plainte relatifs à des questions d'ordre technique, financier, administratif, de voisinage, de nettoyage et/ou de quittancement.

Comment transmettre une réclamation ?

Courrier postal : OAH
12 avenue des Brichères
89000 AUXERRE

Courrier électronique : office@oah.fr

Quel est le traitement des réclamations ?

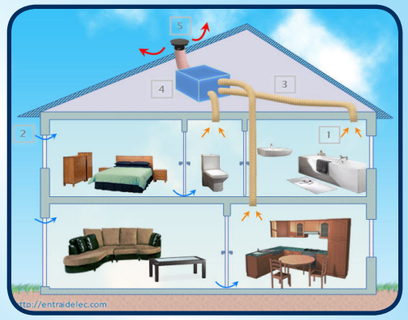
Nous assurons le suivi de votre réclamation.

Un courrier vous est adressé sous 8 jours. Il précise le numéro de votre réclamation et la personne en charge de son traitement.

Après traitement définitif, une réponse vous est communiquée précisant les actions entreprises.

L'état d'avancement de votre réclamation peut vous être communiqué, sur simple demande de votre part.

LA V.M.C. (Ventilation Mécanique Contrôlée)



La ventilation a pour objectif de renouveller l'air neuf d'un logement et d'assurer un renouvellement d'air hygiénique permettant de lutter contre les pollutions visibles ou invisibles : émanations diverses (colle, vernis, peinture, parfums d'intérieur ...), CO^2 (cuisine, respiration ...), odeurs diverses (fumées, tabac ...) mais aussi acariens, microbes, poussières...

Elle permet également d'évacuer l'humidité sous forme de vapeur d'eau contenue dans l'air ambiant afin de garantir une bonne qualité de l'air intérieur pour un habitat sain.

Le moteur VMC aspire et expulse à l'extérieur de l'habitation l'air vicié à partir des bouches d'extraction situées dans les pièces humides (sdb, cuisine et wc). Cette aspiration permet à l'air neuf de circuler par les bouches d'entrées d'air situées en partie haute des fenêtres des pièces sèches (salle à manger, séjour, chambres) et de circuler ensuite sous les portes de ces pièces. Un cycle permanent est ainsi créé.
Afin de ne pas engendrer de désordres, il ne faut absolument pas obstruer les bouches d'aspiration ni les entrées d'air.

EVOLUTION DES PLAFONDS DE RESSOURCES AU 1er JANVIER

PLAFONDS 2017

(avis d'imposition 2016, sur les revenus 2015)

CATEGORIES DE MENAGES

1 - Une personne seule
2 - Deux personnes ne comportant aucune personne à charge
3 - Trois personnes ou une personne seule avec une personne à charge ou jeune ménage sans personne à charge (inférieur ou égal à 55 ans)
4 - Quatre personnes ou une personne seule avec deux personnes à charge
5 - Cinq personnes ou une personne seule avec trois personnes à charge
6 - Six personnes ou une personne seule avec quatre personnes à charge

Catégorie	Plafond	Inf. au plafond
1	20 123 €	11 067 €
2	26 872 €	16 125 €
3	32 316 €	19 390 €
4	39 013 €	21 575 €
5	45 895 €	25 243 €
6	51 723 €	28 448 €
Par pers.suppl.	+ 5 769 €	+ 3 173 €

Plafonds PLS

Catégorie	Plafond
1	26 160 €
2	34 934 €
3	42 011 €
4	50 717 €
5	59 664 €
6	67 240 €
Par pers.suppl.	7 500 €

INAUGURATION DE LA RESIDENCE LA SEIGLEE - MONETEAU

Le **21 décembre** l'inauguration de la résidence s'est déroulée en présence de Robert Bideau Maire de Monéteau, de Jacques Hojlo, Président de l'OAH et de Guy Ferez, Maire d'Auxerre et Président de la Communauté d'Agglomération de l'Auxerrois.

Cette résidence est située à Monéteau, rues Pierre Larousse et Marguerite Duras qui rejoignent l'avenue de Saint Quentin parallèle à la route d'Auxerre.

13 Pavillons du T2 au T5

Les premiers locataires ont pris possession de leur logement en novembre dernier.

LOYERS ET CHARGES

Pour la deuxième année consécutive, le Conseil d'Administration de l'OAH **a décidé de ne pas augmenter les loyers des logements, garages et parkings pour l'année 2017.**

Par ailleurs, la provision de **charges de chauffage est en baisse** pour 3 quartiers :

*** Sainte Geneviève**
*** La Bahia**
*** Egriselles**

Enfin, il a été décidé une baisse des loyers de 10% pour les logements et les emplacements de parking de la résidence «Jardin des Véens».

BILAN QUALITE DE SERVICE - RESULTAT DE L'ENQUÊTE TRIENNALE

2014 88%

SATISFACTION EN HAUSSE

Dans le cadre de l'enquête triennale, 630 foyers ont été interrogés.

2017 91,6%

Nous nous engageons à encore progresser

➢ Propreté

Entrée dans le logement

77,6 %

des locataires satisfaits de la propreté lors de l'entrée dans le logement.

Espaces extérieurs — **71,6 %**

◂ satisfaction ▸

Parties communes — **66,2 %**

Hall	Local poubelles	Escaliers	Ascenseurs
77,2 %	58,1 %	65 %	65,1 %

Pour les parties communes et les abords, un contrôle contradictoire hebdomadaire est effectué par nos gardiens en présence du prestataire en charge du nettoyage. Ce contrôle donne lieu à une évaluation chiffrée et à des actions correctives en cas de non-conformité.

L'OAH poursuit ses actions afin d'améliorer la propreté des parties communes.

➢ Fonctionnement des équipements du logement

72,5 %

Un diagnostic de l'état de fonctionnement des équipements sur l'ensemble du patrimoine a été réalisé en fin 2016 et ce afin de planifier et de mieux hiérarchiser les travaux d'entretien et de réhabilitation des logements, en tenant compte de la vétusté des équipements.

Certains programmes de réhabilitation de grande ampleur ont été réalisés en 2016, quartier Ste Geneviève et d'autres sont à venir notamment aux Boussicats 1.

Vous êtes satisfaits de nos efforts

2016 770 nouveaux entrants

➢ Emménagement des locataires : les conditions d'entrée dans le nouveau logement

Chargés de clientèle et gardiens vous ont accompagnés lors de votre entrée dans les lieux :
* Remise de la documentation nécessaire au bon usage de votre logement (guide du locataire, charte d'utilisation du logement...).
* Démarches administratives (constitution des dossiers APL, ...).

Pour la sécurité et les économies d'énergie, nous équipons systématiquement nos logements :
- d'ampoules basse consommation
- d'économiseurs d'eau
- d'une nouvelle serrure

89% de locataires satisfaits des conditions d'entrée dans le nouveau logement.

➢ Les interventions dans les logements

+ de 13 000 demandes d'interventions techniques traitées en régie par an.

86,3%

80,3% des locataires sont satisfaits des délais d'intervention

86,6% des locataires sont satisfaits de la qualité des interventions

Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique. Nous intervenons soit en régie, soit par le biais de prestataires ou de contrats d'entretien dans les délais impartis et nous assurons le suivi de la qualité et du respect des délais d'intervention des différents intervenants. Les demandes d'intervention technique d'urgence sont traitées en dehors des heures d'ouverture par notre service d'astreinte mobilisé 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 (appel téléphonique au 03 86 18 88 88).

➢ L'accueil et la communication

- **93 %** des locataires satisfaits de l'accueil lors des contacts
- **92,5%** satisfaits par l'information et la communication

Depuis 2016, vous êtes systématiquement informés 8 jours à l'avance par voie d'affichage dans les halls de la réalisation des travaux dans vos immeubles.

Présence d'un personnel assurant l'accueil physique et téléphonique dans les 4 agences pour répondre plus efficacement à vos sollicitations d'ordre administratif ou technique.

En 2017, la modernisation de notre site internet (www.oah.fr), facilitera l'accès aux informations et aux démarches à réaliser en ligne.

Notre investissement depuis 2 ans dans une démarche de certification Qualité nous permet de répondre au mieux à vos attentes et d'améliorer la qualité du service rendu.
Cette approche a permis l'optimisation de nos méthodes de travail et la mise en place de mécanismes de contrôle, nous assurant du respect de nos promesses.

Nos efforts ont d'ores et déjà été récompensés par les bons résultats collectés lors de la dernière enquête de satisfaction; ces résultats sont consultables sur notre site internet www.oah.fr rubrique Espace Locataire Enquête de satisfaction 2016.