

# LE JOURNAL DES LOCATAIRES

DE L'OPH D'EURE-ET-LOIR DÉCEMBRE 2019 - N° 23



## AU SOMMAIRE

p. 2  
**DISPOSITIF DE GESTION  
DES RÉCLAMATIONS**

Notre relation client  
au cœur de la qualité  
de service

p. 3  
**LA VIE DES LOCATAIRES**

Contre l'humidité,  
ayez les bons réflexes !

p. 4  
**ZOOM SUR...**

Opérations neuves

p. 6  
**TRAVAUX**

Travaux de réhabilitation

p. 8  
**RAPPEL**

Modalités de paiement

### Hausse des loyers au 1<sup>er</sup> janvier 2020

Après 3 années de blocage des loyers (2016, 2017 et 2018) et 1 % en 2019, le CA a approuvé une hausse des loyers de 1,53 % au 1<sup>er</sup> janvier 2020 (conforme à l'évolution de l'I.R.L.), afin de maintenir le niveau élevé de maintenance du patrimoine (25 % des loyers) et ses capacités de développement futures.



## À LA UNE...

# ÉDITO DU PRÉSIDENT



**H**abitat Eurélien fête son 100<sup>ème</sup> anniversaire ! C'est en effet le 19 décembre 1919 que Raymond Poincaré, Président de la République, a signé le décret créant « un office public d'habitation à bon marché pour le département d'Eure-et-Loir » sur la demande du Conseil Général du département d'Eure-et-Loir.

C'est en 1950 qu'il se transformera en Office Public départemental d'HLM d'Eure-et-Loir. En 2000, il deviendra Office Public d'Aménagement de Construction (OPAC 28). En 2007, l'OPAC 28 devient « Habitat Eurélien » suite à la loi Engagement national pour le logement de 2006, fusionnant les OPAC et les OPHLM dans un nouveau statut unique : les Offices Publics de l'Habitat.

La loi ELAN de novembre 2018 oblige les organismes de logements sociaux de moins de 12 000 logements à atteindre ce seuil par acquisition de patrimoine, fusion entre organismes ou coopération au sein d'une structure dédiée afin de mutualiser certaines fonctions.

C'est vers cette 3<sup>ème</sup> voie que s'oriente Habitat Eurélien pour le 1<sup>er</sup> janvier 2021.

Le périmètre de cette structure de coordination reste à définir ainsi que les fonctions qui seront mutualisées. Habitat Eurélien aborde cette nouvelle donne avec confiance, fort de ses résultats économiques (la Banque de France lui a attribué la cotation maximale D3++, soit une cote de crédit « Excellente ») et de ses projets (l'Office assurera la moitié de la production 2019 de logements sociaux sur le département, soit 131 logements sur 275).

Enfin et surtout, Habitat Eurélien s'appuie sur ses valeurs :

- L'ancrage territorial (l'Office est présent sur 120 communes du département, les 2/3 de la programmation neuve de 2019 concernent les communes rurales) ;
- La maintenance de son patrimoine (10 millions d'euros par an, dont l'effort essentiel est porté sur la réduction des dépenses énergétiques) ;
- L'accompagnement de ses locataires (avec ses 50 salariés de terrain, ses 30 salariés du siège social en contact direct avec ses habitants, son nouveau Centre Relation Clients traitant l'ensemble de vos réclamations).

Dans ce nouveau contexte réglementaire et face aux besoins de logements abordables (tant qualitatif que quantitatif) dans le département d'Eure-et-Loir, Habitat Eurélien aura tout son rôle et toute sa place.

**Gérard SOURISSEAU**  
Président d'Habitat Eurélien

# NOTRE RELATION CLIENT AU CŒUR DE LA QUALITÉ DE SERVICE

DOSSIER



Dans le cadre de notre démarche Qualité et pour conforter nos engagements de services, Habitat Eurélien a, depuis le 7 octobre dernier, modifié son organisation pour renforcer son dispositif de gestion globale des réclamations.

Ce projet de modernisation initié depuis un an, veut répondre aux flux croissants d'appels téléphoniques et de visites sur notre Siège de Mainvilliers.

C'est donc aujourd'hui une équipe polyvalente de 9 personnes qui répond et prend en charge intégralement les questions et réclamations des locataires ou demandeurs.

**Cette équipe interne, baptisée Centre de Relation Client « CRC », a pour objectifs :**

- 1 ➤ une joignabilité maximale ;
- 2 ➤ la qualité de l'accueil ;
- 3 ➤ la traçabilité de la réclamation.

Notre numéro de téléphone pour nous joindre reste inchangé !

**02 37 91 72 49**



## Pour nos locataires, simplicité et transparence.

Le message d'accueil du serveur interactif vocal est simplifié. Deux choix s'offrent à vous :

- « vous souhaitez payer votre loyer, **tapez 1** » ;
- « pour toute autre demande, **tapez 2** ».

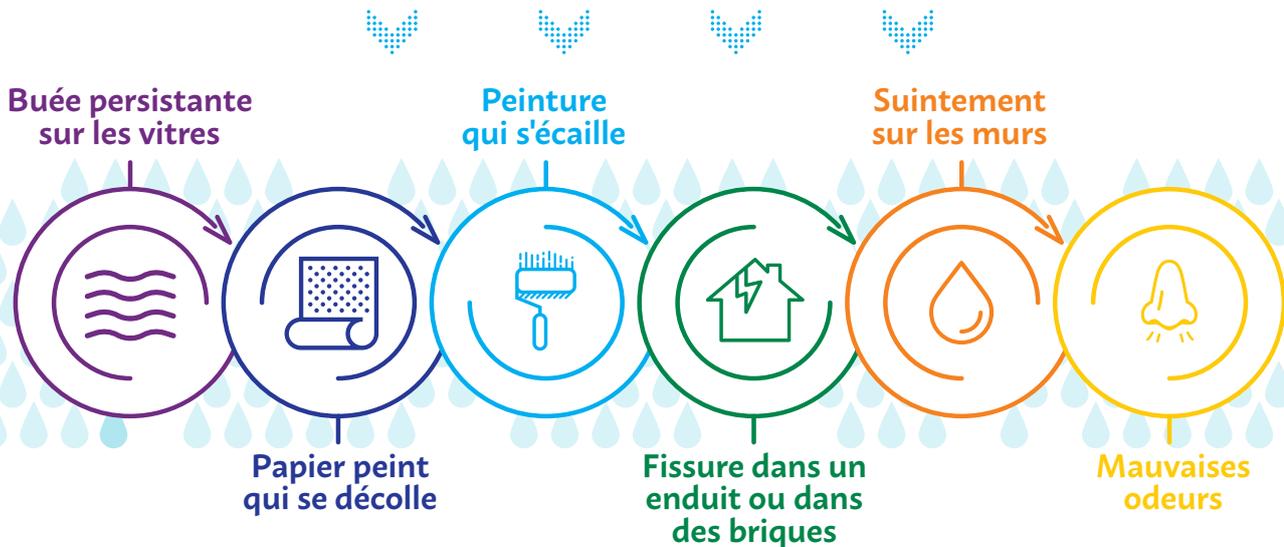
Internaliser notre Centre de Relation Client au sein de l'Office avec ses propres collaborateurs s'est décidé naturellement, la relation client étant au cœur de nos métiers.



# CONTRE L'HUMIDITÉ, AYEZ LES BONS RÉFLEXES !



## LES SIGNES QUI NE TROMPENT PAS...



## LES BONS GESTES À ADOPTER

DES PETITS RÉFLEXES AU QUOTIDIEN  
POUR LE BIEN-ÊTRE DE TOUTE LA FAMILLE !



### J'aère mes pièces 5 à 10 mn par jour

Cela permet la circulation d'air frais et d'évacuer le surplus d'humidité. Lorsque je cuisine, je couvre mes casseroles avec un couvercle et j'aère ma salle de bains après avoir pris une douche ou un bain.

### J'évite de faire sécher mon linge à l'intérieur

ou je le fais dans une pièce bien aérée afin que l'humidité contenue dans l'air soit évacuée.



### Je chauffe ma maison en continu

19°C dans le séjour et 17°C dans la chambre. Quand je quitte la maison, je ne coupe pas le chauffage, je le diminue de quelques degrés : 1°C de plus = 10 % de coût supplémentaire !

### J'entretiens mes bouches d'aération

Je les lave régulièrement et je ne les obstrue pas pour permettre un renouvellement de l'air et éviter le développement des moisissures.

### Je vérifie le fonctionnement de la VMC

et j'alerte Habitat Eurélien en cas de panne.



NEWS

ZOOM SUR...

# OPÉRATIONS NEUVES

© photos : D. VALLEE



Logements collectifs

## CHAMPHOL

 **11 LOGEMENTS**  
**+ 1 MAISON MÉDICALE**  
**DE 9 CABINETS MÉDICAUX**

- 6 type 2 et 5 type 3
- 6 PLUS 3 PLAI et 2 PLS
- Chauffage : **gaz individuel**
- Livraison : **janvier 2019**
- Architecte : **Cabinet LETAGNEAUX Architecture**

Logements individuels

## GUILLONVILLE

 **5 LOGEMENTS**

**RÉHABILITATION D'UN LOGEMENT EXISTANT ET CONSTRUCTION DE 4 LOGEMENTS INDIVIDUELS.**

- 5 type 3
- 4 PLUS et 1 PLAI
- Chauffage : **gaz individuel**
- Livraison : **novembre 2018**
- Architecte : **Cabinet LETAGNEAUX Architecture**

© photos : D. VALLEE



## SAULNIÈRES

Logements individuels



### 13 LOGEMENTS

- 3 type 2, 4 type 3 et 6 type 4
- 10 PLUS et 3 PLAI
- Chauffage : gaz individuel
- Livraison : mai 2019
- Architecte : Cabinet AMJ



© photos : D. VALLEE

## ST-RÉMY-SUR-AVRE " LES EURÉLIALES "

© photos : D. VALLEE

Logements individuels seniors



### 15 LOGEMENTS

- 10 type 2 et 5 type 3
- 11 PLUS et 4 PLAI
- Chauffage : gaz individuel
- Livraison : avril 2019
- Architecte : Cabinet JOD ARCHITECTURE



© photos : D. VALLEE

Logements collectifs

## MAINTENON



### 22 LOGEMENTS

- 6 type 2, 14 type 3 et 2 type 4
- 13 PLUS, 4 PLAI et 5 PLS
- Chauffage : gaz individuel
- Livraison : décembre 2018
- Architecte : Cabinet ARCHIGONE

RÉHABILITATIONS

TRAVAUX

# TRAVAUX DE RÉHABILITATION

## BONNEVAL - OUCHES

### Réhabilitation énergétique de 10 logements (7, rue des Ouches)

#### TRAVAUX RÉALISÉS :

- isolation des façades
- isolation des bâtiments
- création d'un chauffage gaz individuel
- réfection des plomberies intérieures
- réfection des gardes corps des balcons

➔ **Nouvelle étiquette énergétique : C**  
(ancienne étiquette énergétique : G)



**Début des travaux :** juin 2018  
**Fin des travaux :** 27 septembre 2019



**BUDGET :**  
**270 000 € TTC**



## DANGERS

### Réhabilitation énergétique de 6 logements individuels (4 à 14, rue des Bruyères)

#### TRAVAUX RÉALISÉS :

- isolation des façades
- réfection des couvertures
- réfection installations électriques et plomberie des logements
- installation pompe à chaleur pour l'eau chaude et le chauffage

➔ **Nouvelle étiquette énergétique : C**  
(ancienne étiquette énergétique : G)



**Début des travaux :** 13 août 2018  
**Fin des travaux :** 12 avril 2019



**BUDGET :**  
**320 000 € TTC**



## JOUY

### Réhabilitation énergétique de 26 logements collectifs (1A à 1E, rue des Marais)

#### TRAVAUX RÉALISÉS :

- isolation des façades
- création d'un chauffage gaz individuel
- remplacement des menuiseries extérieures et des portes palières
- réfection des halls

➔ **Nouvelle étiquette énergétique : B**  
(ancienne étiquette énergétique : E)



**Début des travaux :** décembre 2018  
**Fin des travaux :** novembre 2019



**BUDGET :**  
**950 000 € TTC**

## LUCÉ

### Réhabilitation énergétique de 8 logements collectifs (48, rue de la République)

#### TRAVAUX RÉALISÉS :

- isolation des façades
- réfection des toitures
- installation d'un chauffage gaz individuel
- réfection des installations électriques intérieures
- réfection des halls d'immeuble et des parties communes
- réfection de la plomberie intérieure

➔ **Nouvelle étiquette énergétique : C**  
(ancienne étiquette énergétique : F)



**Début des travaux :** juin 2018  
**Fin des travaux :** décembre 2019



**BUDGET :**  
**490 000 € TTC**



## LUCÉ

### Réhabilitation énergétique de 72 logements collectifs (11 à 23, rue Eugène Maussibot et 1 et 3, rue Victor Hugo)

#### TRAVAUX RÉALISÉS :

- isolation des façades
- installation d'un chauffage gaz individuel
- réfection des cages d'escaliers
- réfection des garde corps des balcons

➔ **Nouvelle étiquette énergétique : C**  
(ancienne étiquette énergétique : E)



**Début des travaux :** 11 février 2019  
**Fin des travaux :** décembre 2019



**BUDGET :**  
**1 900 000 € TTC**



## VOS INTERLOCUTEURS

POUR JOINDRE  
LES SERVICES  
D'HABITAT EURÉLIEN  
www.habitat-eurelien.fr

Un seul n° de téléphone  
**02 37 91 72 49**

Office Public  
de l'Habitat d'Eure-et-Loir

6 rue Jean Perrin  
28300 Mainvilliers  
02 37 91 08 75

contact@habitat-eurelien.fr

### HORAIRES

Du lundi au vendredi  
de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h30  
Le vendredi 16h30

### ADRESSE POSTALE

BP 379 • 28007 Chartres cedex

Le Journal des Locataires

Semestriel édité par Habitat Eurélien  
6 rue Jean Perrin • 28300 Mainvilliers

Directeur de la publication : D. Joliet  
Tirage : 9 200 exemplaires

## RAPPEL

# MODALITÉS DE PAIEMENT

## LE MOYEN DE PAIEMENT RECOMMANDÉ EST LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE.

Simple, gratuit et sans contrainte, l'Office vous laisse le choix entre 3 dates de prélèvement : le 5, le 15 et le 30 de chaque mois. Demandez un formulaire à l'accueil ou téléchargez-le sur notre site internet.



## UNE DIFFICULTÉ FINANCIÈRE ?

Prenez conseil auprès de nos 5 conseillers sociaux à votre disposition, des solutions existent !



Habitat Eurélien vous offre une possibilité de paiement 24 h / 24 h et 7 j / 7 en espèces, chèque ou carte bancaire.

Si vous réglez par **CHÈQUE** :



**Libellez vos chèques à l'ordre d'Habitat Eurélien.**

Si vous réglez par **VIREMENT** :



**Sur demande, les coordonnées bancaires**

d'Habitat Eurélien vous seront adressées. Il sera impératif d'indiquer votre n° de dossier dans le libellé de votre virement.

Si vous réglez en **ESPÈCES** :



Le règlement en espèces s'effectuera à la **borne de paiement express** située à l'Office Public de l'Habitat d'Eure-et-Loir (lire ci-dessus).

**VOUS POUVEZ AUSSI RÉGLER PAR CARTE BLEUE, INTERNET, TÉLÉPHONE OU PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE.**

## RAPPEL

# LA FACTURE DÉMATÉRIALISÉE : VOS AVIS D'ÉCHÉANCE PAR MAIL

Je soussigné(e) : .....

N° de dossier locataire : .....

Demeurant à : .....

autorise Habitat Eurélien à m'envoyer mes avis d'échéance par mail à l'adresse suivante :

@.....

Fait à ..... Le .....

Signature

## UN GESTE POUR LA PLANÈTE !

En plus de l'amélioration de la qualité énergétique de vos logements, Habitat Eurélien souhaite poursuivre son engagement dans la **préservation de la planète.**

**Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, nous vous offrons la possibilité de recevoir vos avis d'échéance par mail.**

Pour ce faire, nous vous demandons de remplir le coupon à gauche et de nous le retourner soit par mail à l'adresse suivante : [jedematerialise@habitat-eurelien.fr](mailto:jedematerialise@habitat-eurelien.fr) ou par courrier

à **Habitat Eurélien - Service Gestion Locative 6 rue Jean Perrin - 28300 MAINVILLIERS**

Vous avez toujours la possibilité de demander l'arrêt de cet envoi dématérialisé à tout moment en adressant une demande par mail ou courrier aux adresses citées ci-dessus.

**Les informations recueillies sur le formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par Habitat Eurélien ayant pour finalités le traitement de l'envoi de l'avis d'échéance par voie électronique. Elles sont conservées pendant toute la durée de votre bail.**

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de vos données ou encore de limitation du traitement. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Vous pouvez, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, exercer vos droits en contactant le Délégué à la Protection des Données, DPO - Habitat Eurélien, 6 rue Jean Perrin 28300 Mainvilliers.

\* Coupon à l'attention du service Gestion locative (quittance).