

LE MAG

Lettre d'information aux locataires < 14 > 10.23



Lotissement Tempus Flores à Mensignac



Madame, Monsieur,

Au-delà des moments festifs qu'elle peut créer, la fin d'une année civile est souvent propice au bilan. Pour les équipes de Périgord Habitat, l'année 2023 aura été celle de la réflexion sur les procédures de travail quotidiennes, des échanges menant à l'élaboration de différents plans d'actions pour améliorer la qualité de service. Ce travail de collaboration entre les équipes et en concertation avec les représentants de locataires, a pour objectif l'obtention du label Quali'HLM que nous vous présentons dans ce numéro.

Par ailleurs, les conséquences du dérèglement climatique étant de plus en plus visibles, il a cette année encore beaucoup été question des passoires thermiques, et désormais également, des bouilloires thermiques. Face à cette réalité, Périgord Habitat continue ses investissements en matière de réhabilitation de son patrimoine (isolation, changement de système de chauffage...) et parvient à des résultats tout à fait conformes aux normes imposées en matière d'étiquette énergétique. Bien évidemment, ces travaux se réalisent sur le temps long, un calendrier qui n'entache pas l'engagement de Périgord Habitat en la matière. Ce constat permet de boucler la boucle de l'amélioration de la qualité, qu'il s'agisse de la qualité de service auprès des locataires ou de celle des équipements installés dans les logements ainsi que de leur entretien.

Entre la volonté de faire et la réalité économique, un gouffre ne cesse de se creuser et menace la société entière, particulièrement les personnes dans des situations déjà précaires. La spirale de l'inflation, même si elle est annoncée à la baisse, a un immense impact financier sur les professionnels comme sur les particuliers. En octobre se tenait à Nantes le 83^{ème} Congrès HLM, qui a été l'occasion pour les bailleurs sociaux publics de rappeler l'insuffisance des financements de l'Etat au regard de leurs besoins croissants.

En espérant que l'Etat s'implique davantage sur cette question si essentielle, Périgord Habitat continue, avec ses moyens, de tenir son rang de bailleur social dans le département de la Dordogne, avec le souci de poursuivre les travaux de réhabilitation et d'améliorer la relation de proximité avec les locataires.

Je vous souhaite le meilleur pour cette fin d'année, qu'elle puisse vous apporter des moments de joie en compagnie de celles et ceux que vous aimez.

Germain PEIRO,

Président de Périgord Habitat

Président du Conseil départemental de la Dordogne

Sommaire

Actualités

3

Travaux en cours

4

Interview

5

Qualité de service

6

Enquête
de satisfaction

7

Annonces
immobilières

8

Édité par Périgord Habitat,
Créapark, bât.2 - Créavallée Nord
212 boulevard des Saveurs
24660 Coulounieix-Chamiers
Tél 05 53 02 15 00

Directrice de publication : Séverine GENNERET
Pilotage : Yohan GRANGIER, Hayat MENDIL
Rédaction : Périgord Habitat

Photos : Périgord Habitat - SDIS 24
Conception/mise en page : Art.no graphiste

ISSN 2741-6933



SERVICE GRATUIT ET ACCESSIBLE 24/7 !

perigordhabitat.fr

Mise en location

Mensignac : bienvenue dans votre logement neuf !

Périgord Habitat souhaite la bienvenue aux 12 familles qui ont reçu les clés de leur logement neuf à Mensignac, le 25 septembre dernier.

Ce charmant lotissement à l'entrée de Mensignac, en arrivant de Périgueux, est composé de 8 maisons de type 3 et de 4 maisons de type 4 avec jardin et garage. Les loyers se situent entre 450 et 570 € pour des surfaces moyennes entre 72 et 85 m².

Pour financer cette construction, Périgord Habitat a eu recours à des emprunts auprès de la Banque des Territoires, des fonds propres et a bénéficié de subventions de la part de l'Etat, du Département et du Grand Périgueux. La Commune de Mensignac a pris en charge les travaux de voirie et de renforcement des réseaux.



25 septembre 2023, mise en location de 9 logements - Mensignac

Mise à disposition de bâtiments pour la formation des sapeurs-pompiers

C'est officiel ! Les sapeurs-pompiers du Service Départemental d'Incendie et de Secours (SDIS 24) peuvent désormais utiliser certains de nos logements ou bâtiments vides d'occupation. Ils pourront s'exercer en toute sécurité, effectuer des manœuvres pour s'entraîner ou se perfectionner. Cela leur permettra également de se mettre en situation pour mieux appréhender la réalité du terrain et gagner en efficacité lors des différentes missions opérationnelles.

La convention de partenariat a été signée le 20 septembre 2023. Les premiers exercices se sont déroulés le mardi 3 octobre, sur le bâtiment situé au 54 rue Aubarède, dans le quartier des Mondoux à Périgueux. D'autres interventions de ce type s'organiseront sur certains sites, les locataires concernés en seront informés.



Signature de la convention de partenariat

Exercices des pompiers - Les Mondoux

Entretien des équipements : facilitez aux entreprises l'accès à votre logement

Dans votre logement, vous avez à votre disposition des équipements permettant de vous apporter un certain confort de vie. Pour assurer leur bon fonctionnement et une durée de vie la plus longue qui soit, nous avons prévu des contrats d'entretien avec des entreprises. Elles assurent l'entretien régulier de ce matériel et le remplacement des pièces lorsque c'est nécessaire.

C'est le cas pour :

- * La chaudière individuelle et collective
- * La VMC individuelle et collective
- * Le ramonage des conduits de cheminée
- * Le détecteur de fumée
- * Le poêle à bois
- * Le chauffe bain gaz
- * Les radiateurs à gaz
- * Le cumulus
- * La pompe à chaleur

L'intervention des entreprises dans votre logement doit leur être facilitée. Prenez vos dispositions pour être présent ou vous faire représenter.

D'ailleurs, nous sommes en début de la période de chauffe, l'entretien des équipements avant la mise en route du chauffage a commencé. Comme l'an dernier et pour des raisons d'économie d'énergie, le chauffage collectif sera réglé sur une température de 19°C en journée.

Selon l'ADEME, un degré de moins équivaut à 7% d'économie d'énergie. Ainsi, cet effort complété par de petits gestes au quotidien contribuent, d'une part, à la sobriété énergétique et d'autre part, à la réduction de votre consommation d'énergie.

Travaux thermiques : les résidences s'embellissent

Actuellement Périgord Habitat mène des travaux d'amélioration thermique sur plusieurs résidences. Focus sur Périgueux avec les résidences La Monzie au Toulon et Parmentier 2.

A l'ouest de Périgueux, dans le quartier du Toulon, les résidences Delacroix (600-700 Chemin de la Monzie) et La Monzie sont au coeur d'une opération de rénovation des façades.

Loin d'être classique, elle a pour objectif d'améliorer la performance thermique des bâtiments non seulement pour baisser la consommation énergétique mais aussi pour apporter un meilleur confort thermique aux occupants. Les travaux consistent au remplacement des isolants extérieurs des façades et à un traitement des ouvrages métalliques, bois et béton.

Le chantier a débuté au cours de l'année dernière et va se prolonger encore quelques mois. Le coût total de cette opération s'élève à plus de 640 000 €. Périgord Habitat a pu compter sur des subventions du Grand Périgueux et de la Ville de Périgueux.

Plus loin dans la ville, au cœur du quartier Barnabé, à proximité de la voie verte, les travaux d'isolation sont en cours sur la résidence Parmentier 2.

Comme pour la précédente, les travaux prévoient l'isolation du bâtiment par l'extérieur, lui redonnant une nouvelle jeunesse tout en lui offrant une efficacité thermique. Cette opération avait été précédée par des travaux de requalification des espaces verts pour améliorer le cadre de vie.

Ailleurs sur le département, de plus grosses interventions sont menées : isolation par l'extérieur, remplacement du mode de chauffage par la pose de pompes à chaleur et bien d'autres travaux. Pour les locataires concernés, le gain sur la facture d'énergie a été apprécié, conformément aux prévisions d'avant travaux.



Résidence Parmentier - Périgueux, avant les travaux



Résidence Parmentier - Périgueux, pendant les travaux



Résidence La Monzie - Périgueux Avant / Après -façade arrière

La réhabilitation thermique pour réduire la facture d'énergie

Périgord Habitat a mené un certain nombre de réhabilitations thermiques sur son parc immobilier. Pour chacune d'elles, nous faisons le choix de la réaliser non pas en suivant les normes minimales préconisées par la réglementation mais en avançant dans une logique d'amélioration des performances thermiques des logements puis en modifiant le système de chauffage. Cette étape est étudiée avec des bureaux d'études puis proposée à la validation des locataires.

Retour sur ces réhabilitations thermiques avec Jean-Marc, chargé d'opération de Périgord Habitat.

Vous avez conduit plusieurs réhabilitations thermiques, pouvez-vous nous dire en quoi elles consistent ?

Jean-Marc : Il existe plusieurs façons d'améliorer la performance thermique d'un logement. Mais pour toutes nos résidences, nous faisons le choix d'une méthode efficace, qui évite les travaux trop lourds à supporter par les locataires. C'est le cas de l'isolation par l'extérieur qui limite les désagréments dans l'espace de vie.

Cette démarche consiste à venir renforcer l'enveloppe extérieure du bâtiment avec des matériaux performants. C'est une solution qui supprime les ponts thermiques (*). C'est aussi une technique qui permet d'apporter du confort d'été ; on conserve la brique à l'intérieur qui assure le rôle de régulateur thermique à l'image des vieilles maisons en pierre.

Cette intervention peut s'améliorer par l'isolation des combles et le remplacement des menuiseries extérieures par du double vitrage.



Réhabilitation thermique - Calviac, pendant les travaux



Réhabilitation thermique - Calviac, fin des travaux

Qu'en est-il pour l'intérieur du logement ?

J.M. : A l'intérieur du logement, on cible les équipements techniques : le remplacement des systèmes de ventilation, des chaudières fioul ou gaz par une **pompe à chaleur** ou un autre équipement utilisant des énergies renouvelables, le changement des radiateurs d'origine devenus vétustes, l'amélioration de l'installation électrique, la vérification ou l'installation d'un thermostat d'ambiance programmable. Les équipements sont livrés pré-programmés pour qu'ils soient efficaces en assurant un bon confort d'usage et une baisse significative des consommations énergétiques.

Bien sûr, on programme les travaux de façon précise pour **minimiser les désagréments pour le locataire**.

Quels sont les objectifs d'une réhabilitation thermique ?

J.M. : Tous ces travaux ciblent la **réduction de la facture d'énergie et améliorent le confort du logement** pour nos locataires. Dans une stratégie plus vertueuse pour l'environnement, ils tendent à supprimer les énergies fossiles (fioul, gaz citerne).

Comment choisissez-vous les sites à réhabiliter ?

J.M. : Les sites prioritaires sont issus d'une analyse énergétique du patrimoine. Un travail d'équipe entre les locataires, les agents de Périgord Habitat et des techniciens spécialistes conduit à une proposition cherchant l'équilibre entre l'investissement, le confort et la réduction des charges pour les occupants et pour Périgord Habitat. Une fois les études réalisées, une **réunion avec les locataires** est organisée avant la consultation des entreprises. Elle permet de présenter le projet, le gain en bilan carbone (de E à A). Les locataires peuvent également faire part une nouvelle fois de leurs observations, de leurs attentes qui sont autant que possible, prises en compte dans l'élaboration du programme de travaux. L'objectif est de s'assurer que les interventions permettront de résoudre les dysfonctionnements liés au vieillissement du logement et éviter des interventions lourdes pour les 20 ans à venir.

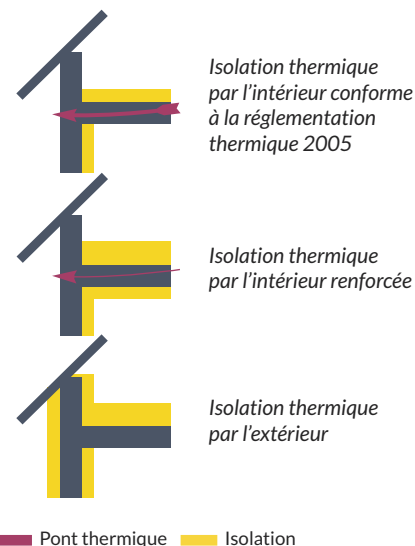
Quels sont les défis auxquels vous êtes confrontés lors des réhabilitations thermiques ?

J.M. : Les interventions en termes de travaux sont importantes. Et lorsqu'elles concernent des logements occupés, la difficulté est de **limiter leur durée** pour en **limiter les désagréments** pour le locataire. On organise les travaux pour qu'ils soient sur une courte durée avec un respect du calendrier, des bruits atténués, très peu de poussière... L'autre défi est **l'encombrement des nouveaux équipements** : lorsque c'est le cas, la nouvelle installation est étudiée avec les occupants.

Vous avez suivi plusieurs opérations de réhabilitation thermique, quels retours avez-vous des locataires ?

J.M. : A l'issue des travaux et après une saison de chauffe, le constat est partagé par l'ensemble des locataires : il y a une **réelle baisse de la facture d'énergie**. Cette baisse est encore plus significative lorsque les locataires sont vigilants à la manière dont ils utilisent leur logement et leurs équipements.

* Pont thermique : c'est un endroit du mur qui favorise les échanges thermiques avec l'extérieur sans que le mur soit abîmé.



Qualité de service : vers l'amélioration du service rendu en s'engageant dans une démarche de labellisation

Depuis un certain nombre d'années maintenant, la démarche de qualité de service est bien intégrée dans notre organisation, elle est complétée par l'application d'une *charte de qualité*. Elle impose une remise en question régulière de nos pratiques et la mise en place d'actions correctives lorsque c'est nécessaire.

Aujourd'hui, nous souhaitons aller plus loin en nous engageant dans une démarche de labellisation Quali'Hlm, un label qualité de service issu du Mouvement Hlm, adapté à nos métiers.



Où en est-on de notre démarche ?

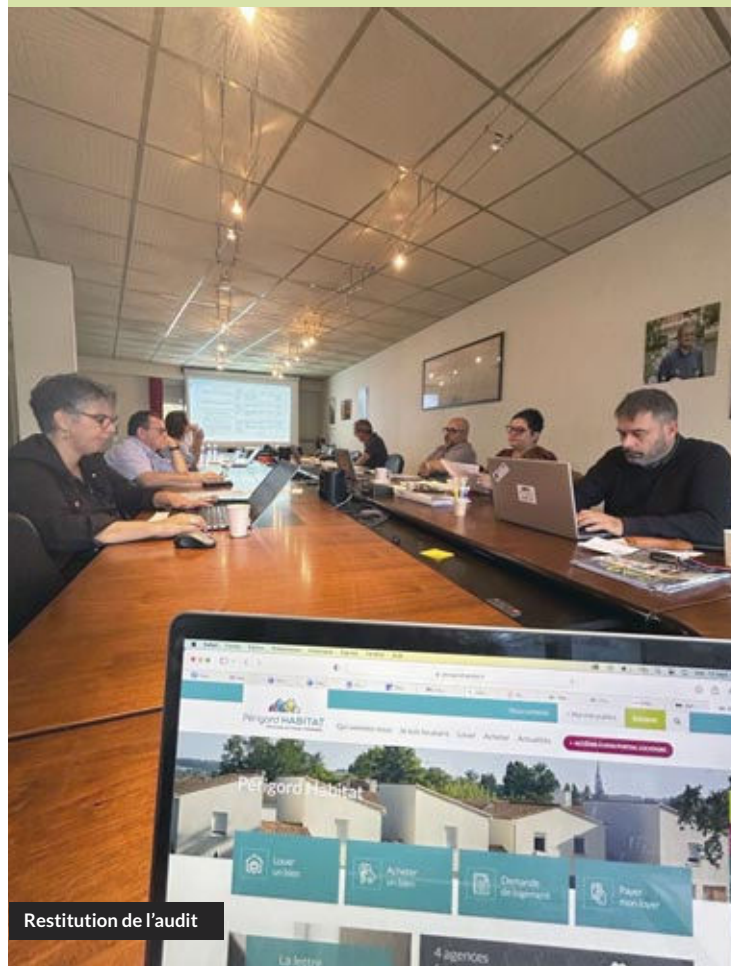
En mars dernier, un diagnostic Habitat Qualité Service a été réalisé par un auditeur externe. Dès le mois de juin, l'étude des résultats de ce diagnostic a permis de dresser la liste des actions à mettre en place pour améliorer les points d'alerte mineurs relevés.

L'ensemble des actions correctives a été formalisé dans neuf Plans d'Actions d'Améliorations qui ont été proposés et validés par le Conseil de Concertation Locative. Le dossier de labellisation Quali'Hlm est déposé auprès de l'Union Sociale pour l'Habitat qui va l'étudier et confirmer ou non notre admission au dispositif.

En attendant, les premières actions se mettent progressivement en place, notre volonté étant d'améliorer notre niveau de qualité du service rendu. Toutes les équipes sont mobilisées dans ce sens, si vous avez des questions, n'hésitez pas à nous les soumettre via notre site internet ou via le portail locataires. Vous pouvez également vous rapprocher de vos représentants.

Qu'est-ce qui va changer ?

Au travers d'enquêtes de satisfaction et du suivi d'indicateurs, les points forts comme les points d'alerte sont mis en évidence. Pour ces derniers, un traitement particulier leur est réservé : un travail minutieux est alors mené pour en rechercher les causes et trouver les solutions qui seront inscrites dans des Plans d'Actions d'Améliorations. Pour obtenir et conserver notre labellisation, des contrôles réguliers seront mis en place par un cabinet extérieur et veillera au respect des engagements que nous avons pris.



Restitution de l'audit

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES 2023

1113 LOCATAIRES INTERROGÉS

14,1% DU PARC

✓ CÔTÉ LOCATAIRES

Conditions d'entrée
dans le logement

81,1% DE SATISFACTION



Accueil

75,4% DE SATISFACTION



Traitement
des demandes

60,6% DE SATISFACTION



Communication sur les
panneaux d'affichage

77,3% DE SATISFACTION



Le Portail Locataire

89,5% DE SATISFACTION



✓ CÔTÉ LOGEMENTS



Qualité des
logements

73,9% DE SATISFACTION



Rapport Qualité / Prix
des logements

79,6% DE SATISFACTION



Qualité de
l'intervention

84,2% DE SATISFACTION



CES RÉSULTATS CONFIRMENT NOTRE VOLONTÉ DE
POURUIVRE L'AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION DES
LOCATAIRES.

L'ENSEMBLE DES COLLABORATEURS DE L'OFFICE EST MOBILISÉ
POUR ACCOMPAGNER ET RÉPONDRE À L'ÉVOLUTION DES ATTENTES
DES LOCATAIRES.

CETTE VOLONTÉ S'APPUIE SUR DES NOUVEAUX PLANS D'ACTIONS
DÉPLOYÉS DÈS L'ÉTÉ 2023 AFIN D'AMÉLIORER NOTRE QUALITÉ DE
SERVICE, PRÉOCCUPATION MAJEURE DE PÉRIGORD HABITAT.

PLANS D'AMÉLIORATION

délai de remise en
location

niveau de finition
des travaux

gestion des
demandes
d'intervention
technique

Dispositif d'écoute
des locataires

qualité de l'accueil
physique et téléphonique

Affichage dans les
halls d'entrée

Identification des
boîtes aux lettres

Informations fournies aux
locataires entrants

entretien
des parties communes
et des extérieurs

Entretiens de
courtoisie

gestion des
encombrants



ANNONCES immobilières

À LOUER

MIALLET

T2 - 53 m²

**loyer 329 € / mois hors charges
348 € / mois charges comprises**

Appartement de type 2 dans une bâtisse ancienne en pierres, située dans un quartier calme, en plein cœur du village, proche des services de proximité et des commerces.

DPE en cours de réalisation.

024500001



MONPAZIER

75,5 m²

**loyer 513 € / mois hors charges
525 € / mois charges comprises**

Lotissement des Cyprès : agréable maison avec garage et jardin clôturé, implantée dans un village historique. Monpazier se situe au sud du département de la Dordogne, proche du Lot et du Lot-et-Garonne.

DPE en cours de réalisation.

011800002



TERRASSON

T3 - 59 m²

**loyer 294 € / mois hors charges
353 € / mois charges comprises**

Borie Basse : appartement T3 clair et spacieux, double vitrage, chauffage individuel gaz de ville, école et collège à proximité.

003600311



**SAINT LÉON
SUR L'ISLE**

T4 - 82 m²

**loyer 314 € / mois hors charges
352 € / mois charges comprises**

Jean Jaurès : appartement T4 dans une résidence rénovée en 2009, à proximité des commerces. Cadre paysagé en bordure de rivière, parc pour enfant. Facilité de stationnement, possibilité de garage, chauffage au gaz. DPE en cours de réalisation.

005900321



Dans les charges, on retrouve notamment les dépenses d'entretien de VMC, des parties communes et la chaudière collective...