

RÉSIDENCES

Le magazine des locataires de Vendée Habitat / N°67 Janvier 2023

Zoom sur... / PAGE 4

LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Vous êtes 92,8 % à être satisfaits et très satisfaits de Vendée Habitat et nous vous en remercions.

Retrouvez d'autres indicateurs en pages centrales.



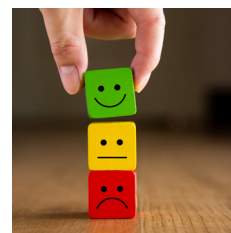
Le futur a de l'expérience

AU SOMMAIRE

QUOI DE NEUF

✓ Page 2

**1000^E LOGEMENT
SUR LA
COMMUNAUTÉ DE
COMMUNES VIE
ET BOULOGNE**



ZOOM SUR...

✓ Page 4

**LES RÉSULTATS
DE L'ENQUÊTE DE
SATISFACTION**

DE VOUS À NOUS

✓ Page 7

**VENDÉE HABITAT
RENFORCE SA
PROXIMITÉ**





ÉDITO

Isabelle RIVIÈRE
Présidente de Vendée Habitat

La proximité avec nos locataires est une force !

Une démarche commune d'enquête triennale sur la qualité du service rendu aux locataires est entreprise par l'USH des Pays de la Loire depuis 2004.

Les résultats de l'enquête de satisfaction menée, cette année, auprès d'un échantillon représentatif de 1.500 locataires de Vendée Habitat sont particulièrement convaincants pour notre organisme.

La satisfaction globale de nos locataires atteint 8,2/10, soit le meilleur score de la Région

92,8% de nos locataires se disent satisfaits ou très satisfaits de Vendée Habitat.

La plupart des indicateurs sont favorables : le rapport qualité/prix, les conditions de logement, la qualité de vie dans le quartier, la propreté, le fonctionnement des équipements, le service rendu dans le cadre de la crise sanitaire, la dimension relationnelle, ...

Ce haut niveau de satisfaction est le fruit de notre stratégie axée sur la proximité, véritable ADN de Vendée Habitat. Malgré tout, il nous engage à poursuivre nos efforts en permanence. Plusieurs actions sont d'ailleurs initiées en ce sens.

Les élus peuvent continuer à nous faire confiance pour leurs nouveaux projets immobiliers. Les locataires que nous hébergerons sauront trouver un organisme soucieux de leur bien-être.

Enfin, je vous présente, au nom de mes collègues administrateurs et de l'équipe de Vendée Habitat, mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

QUOI DE NEUF?

1 Communauté de Communes Vie et Boulogne Inauguration du 1000^{ème} logement locatif



Flashez moi

Vendée Habitat a livré le 19 octobre dernier, 10 logements locatifs sur l'îlot C du lotissement « Le

Val de Bourgneuf 3 », aux Lucs-sur-Boulogne. La résidence se compose de 8 logements intermédiaires (3 T2, 4 T3 et 1 T4) répartis dans 2 bâtiments R+1 et de 2 logements individuels T4.

Avec cette nouvelle résidence, le patrimoine de Vendée Habitat atteint 1000 logements sur la Communauté de Communes Vie et Boulogne.

Cette livraison nous rappelle l'importance du logement locatif sur un tel territoire. Vie et Boulogne dispose d'un tissu de PME / PMI très important historiquement porté par des capitaines d'industrie dynamiques et locaux.

Ce tissu économique important est alimenté par une population active, jeune et nombreuse. Ces logements s'adressent donc à des personnes en situation d'emploi (intérim, CDD, CDI ...) ou en formation (étudiants, apprentis etc...).

Pour ce programme de 10 logements locatifs, l'office a investi **plus de 1,2 millions d'euros**.



2 Résultats des élections des représentants des locataires

Les élections des représentants des locataires se sont déroulées à la fin de l'année 2022.

Le dépouillement a eu lieu le 29 novembre dernier.

Sur 14 074 électeurs inscrits, 2538 se sont exprimés.

Les résultats sont les suivants :

2 sièges pour la CLCV (1284 voix) :

- M. Maurice PRAUD
- Mme Genevieve CANTITEAU

1 siège pour la CNL 85 (487 voix) :

- M. Daniel BLANCHARD

1 siège pour la CGL (767 voix) :

- Mme Josette LASSEY

Les nouveaux représentants ont été installés au sein du Conseil d'Administration du 13 décembre 2022.



3 Adaptation de notre patrimoine à la demande locative

Dans le cadre du programme de renouvellement urbain de Fontenay-le-Comte, d'importants travaux sont engagés à la résidence des Moulins Liots (réhabilitation de 194 logements). Parmi eux, Vendée Habitat a transformé 11 logements T4 en 22 T2.

Cette transformation a pour but de répondre à la demande locative actuelle (demande de logement plus petit pour des familles monoparentales qui représentent 76 % des demandeurs).

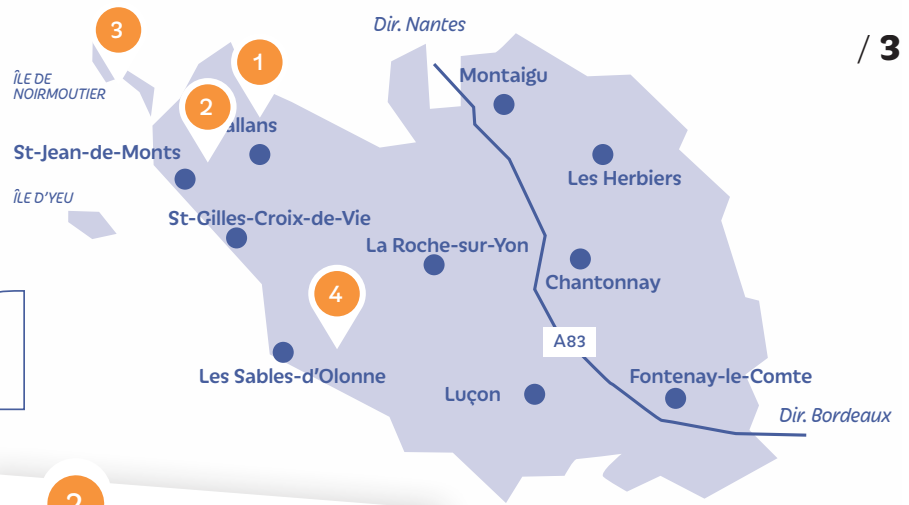


CLÉS

EN MAIN...

15 591

Au 31 décembre 2022,
l'office compte un
patrimoine de 15 591
logements locatifs sur
le département de la
Vendée.



LE PERRIER
Résidence La Pibole
2 logements locatifs



SAINTE FOY
Résidences Olympe de Gougès
6 logements locatifs



LA GARNACHE
Résidences Simone Jacob et Robert
Schuman
17 logements locatifs



LA GUÉRINIÈRE
Résidence Georges Pagot
4 logements locatifs

FACILITER L'ACCESION À LA PROPRIÉTÉ : UNE 4^È VERSION DE NOTRE CATALOGUE PSLA

Destiné à faciliter l'accès à la propriété des Vendéens, Vendée Habitat lance en début d'année 2023 la 4^È édition de son catalogue de maisons en accession.

Ce catalogue propose 15 modèles de maisons d'architecture et de typologie différente afin de satisfaire un large public. Choisissez votre modèle

du T3 plain-pied au T5 duplex et personnalisez-le.



ZOOM
SUR ...



L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

En juillet dernier, vous avez été plus de 1500, à répondre à l'enquête de satisfaction et nous vous en remercions.

La satisfaction globale que vous nous accordez est stable à 8,3/10 contre 8,4 par rapport au dernier sondage datant de 2019.

La confiance témoignée nous honore mais elle nous engage à poursuivre constamment nos efforts afin d'améliorer notre qualité de service.

Retrouvez ci-contre les principaux chiffres de l'enquête.

UNE SATISFACTION GLOBALE STABLE À 92,8 %

8,3/10

7,3/10

Une qualité de vie appréciée dans votre quartier

Globalement, vous êtes relativement satisfaits de vos conditions de vie et de la qualité de vie dans votre quartier (7,3/10 contre 7,2 en 2019). La note régionale est de 6,9.

Votre sentiment de bien-être atteint la note de 8/10.

7,1/10

Des parties communes et des extérieurs entretenus

Nos équipes de proximité œuvrent quotidiennement à garantir la propreté de vos résidences. Avec la note de 7,1 pour la propreté des espaces extérieurs et de 7 pour la propreté des parties communes, leur travail semble vous satisfaire.

Malheureusement, malgré leurs efforts, certaines personnes ne respectent pas les lieux et les dégradent. Vous êtes 47 % à répondre que le manque de propreté des parties communes est principalement dû à l'incivilité de certains locataires ou visiteurs.

Vendée Habitat a renforcé ses équipes avec le recrutement de nouveaux agents d'entretien polyvalent supplémentaires.

Merci de respecter le travail effectué par notre personnel de proximité.

8,2/10

Des nouveaux entrants toujours aussi satisfaits

Avec la note de 8,2 (identique à 2019), vous exprimez votre satisfaction à l'égard de la propreté du logement lors de l'emménagement.

Il en est de même pour la qualité des états des lieux avec la note de 8,3.

7,3/10

Une satisfaction en hausse pour le fonctionnement des équipements

Avec la note de 7,3 contre 7 en 2019, votre satisfaction à l'égard des équipements de logement progresse. Cette note reflète l'engagement de Vendée Habitat quant aux choix qualitatifs des matériaux et des équipements installés, ainsi que le choix des entreprises qui interviennent en cas de soucis sur les équipements.

7,3/10

Le traitement des demandes techniques

Vous êtes globalement satisfaits du traitement des demandes techniques. Avec la note de 7,3 contre 7,4 en 2019, nous constatons une stabilité dans le traitement de ces demandes.

La mise en place prochaine d'un nouvel outil en ligne de la gestion et du suivi des interventions d'entretien va permettre de renforcer l'efficacité du traitement de ces demandes.

4,9/10

Les demandes non techniques à améliorer

La note de 4,9 que vous nous avez attribué marque votre volonté d'amélioration de nos pratiques dans le traitement de vos demandes administratives.

Bien qu'imparfaite, cette note est cependant en progression par rapport à 2019 (4,6). Vendée Habitat a mis en place des actions pour vous accompagner au mieux. C'est le cas notamment pour les troubles de voisinage (signalés par 34% d'entre vous) avec la création d'un poste de référente tranquillité, la signature d'un partenariat avec la Gendarmerie Nationale et la Police Nationale.

De nouveaux postes de conseiller clientèle et technique ont également été créés en agence afin de mieux répondre à vos démarches administratives.

8,3/10

Des échanges de qualité entre vous et nous

Vous êtes toujours très satisfaits des échanges que vous avez avec les équipes de Vendée Habitat. La note est similaire à 2019.

Vous semblez particulièrement apprécier leur amabilité et leur courtoisie (8,8/10), la qualité de l'accueil physique (8,6/10) et téléphonique (8,5/10).

Ces résultats confortent la politique de proximité de l'office sur le département, proximité récemment renforcée avec la création d'une nouvelle antenne et d'un point d'accueil.

8,3/10

L'information et la communication

Vous semblez globalement satisfaits de la communication qui vous est faite. Avec une note de 8,3/10 (8,1 en 2019), nous vous remercions de ces résultats. Nous nous efforçons de répondre au mieux à vos attentes. A cette fin, de nouveaux outils ont été mis en place pour améliorer la communication avec notamment la mise en place d'une newsletter, l'envoi de SMS, ...

8,2/10

Le service rendu dans le cadre de la crise sanitaire

Une nouvelle question vous a été soumise suite à la crise du Covid 19.

Vous êtes globalement très satisfaits des mesures prises par l'office durant la crise sanitaire et le contexte particulier que nous avons connu.

Nous avons toujours eu la volonté de rester proche de vous avec notamment le maintien des services de proximité (gardiens, agents d'entretien,...), la poursuite de notre accompagnement en télétravail, la continuité des commissions d'attribution de logements en visio-conférence, ...

Vendée Habitat en tête des bailleurs régionaux interrogés

Une démarche commune d'enquête sur la qualité du service rendu auprès des locataires est organisée tous les 3 ans par les bailleurs sociaux de la Région des Pays de la Loire.

Un prestataire indépendant (Règle de Trois) s'est chargé de la réalisation de la présente enquête auprès des locataires des 21 bailleurs participant à la démarche régionale 2022.



"Une enquête régionale représentative"

10 % d'entre vous, au profils et secteurs variés (ancienneté dans le logements, locataires en logements collectifs ou individuels, ...) ont été interrogés, représentant 1 500 locataires.

Cet échantillonnage élevé et performant permet une véritable représentativité de votre opinion.

Ces indicateurs nous permettent d'avoir une vision globale de votre avis et faire progresser notre qualité de service. Nous pouvons davantage cerner et comprendre vos attentes et ainsi continuer à nous améliorer dans l'intérêt de tous.

Il en ressort qu'avec un tel résultat, Vendée Habitat est l'organisme avec le meilleur taux de satisfaction en Région Pays de la Loire.

8,3/10

UN RAPPORT QUALITÉ PRIX QUI SE MAINTIENT

Comme en 2019, vous nous attribuez la note de 8,3 sur le rapport qualité prix du logement.

Cette note nous informe que vous trouvez les loyers pratiqués attractifs par rapport au service rendu.

Par comparaison au niveau régional, la note est de 7,5/10.

Ces bons résultats nous engage à continuer et améliorer auprès de vous notre qualité de service.



AIZENAY : REMPLACEMENT ET INDIVIDUALISATION DE VMC

Afin d'améliorer la ventilation de l'ensemble des logements de la résidence, les 33 logements de la résidence Les Judices à Aizenay ont connu des travaux de remplacement et d'individualisation de leur Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC).

Ce nouveau système permet un renouvellement d'air de votre logement et évacue l'humidité ambiante de façon optimale. Les bouches d'entrées d'air et de sorties d'air hygroréglables détectent, pièce par pièce, l'humidité ou la présence pour un débit de ventilation adapté à votre rythme de vie.

Cette VMC simple flux hygroréglable a des caractéristiques techniques performantes, tant au niveau de l'acoustique (30 dBA), que de la dépense énergétique.

D'autres programmes de ce type sur d'autres résidences sont actuellement à l'étude par la direction du Patrimoine.

Pour rappel, aérer votre logement 5 à 10 minutes par jour permet d'améliorer la qualité de l'air.



PROGRAMME D'ENTRETIEN ET DE RÉNOVATION DE CHAUFFERIES COLLECTIVES

Un programme sur 2 ans de remplacement de chaufferies collectives est actuellement en cours de réalisation sur certaines résidences de Vendée Habitat. En 2022, ce sont les chaufferies collectives des 106 logements des résidences les 5 Fours à Chantonay et Leteneur à Challans qui ont été entièrement refaites (changement des chaudières, des circuits hydrauliques, amélioration de la gestion technique centralisée, ...).

En 2023, seront concernées par ces travaux les résidences Dumaine à Luçon, la Dorne et le Village Neuf aux Sables d'Olonne pour un total de 86 logements. Parallèlement, un programme de remplacement de robinets thermostatiques est mené.

Ces programmes doivent permettre un gain thermique théorique de 5 à 10 % de la consommation.

Vendée Habitat investit 1,6 million d'euros sur ces programmes de remplacement de chaufferies et de robinets thermostatiques.

EN BREF

1 Réfection des abords et des clôtures

Résidence le Cellier

Les 12 logements de la résidence Le Cellier à Saint-Hilaire-de-Riez ont connu des travaux d'aménagement extérieur et de mise en place de clôtures (création de cheminements piétonniers, pose de clôtures pour délimiter les espaces privés des espaces publics, accessibilité handicapé,...) aux abords de la résidence.

Régulièrement, des travaux de ce type sont réalisés en lien avec les agences de proximité.

2 PRIR de la Vigne aux Roses

+ de 50 % des logements réhabilités

Le programme de réhabilitation de la résidence la Vigne aux Roses se poursuit conformément au planning initial.

En effet, depuis la fin de l'été, plus de la moitié des 554 logements concernés par les travaux ont déjà été réhabilités.

Les travaux de résidentialisation se poursuivent également.



DE VOUS À NOUS

Vendée Habitat renforce sa proximité



Afin de renforcer sa présence auprès de ses locataires, 1 nouvelle antenne et 1 nouveau point d'accueil vont prochainement ouvrir.

Le point d'accueil de la résidence le Point du Jour à Moutiers-les-Mauxfaits rattachée à l'agence Sud Est et Océan ouvrira à la fin du mois de janvier (rue du Point du jour).

L'antenne définitive de l'agence Bocage et Vie au Poiré-sur-Vie devrait ouvrir à la fin du mois de mars (Rue de la Gâte Bourse).

Ces 2 bâtiments sont des modulaires à ossature bois de l'entreprise MADERA.

L'aspect architectural du projet a été défini de manière à respecter et à s'intégrer aux bâtiments environnants.

Respect des parties communes

Le personnel travaille chaque jour à la propreté des parties communes.

Cependant, les locataires ont un rôle à jouer en veillant à maintenir ces espaces propres.

Prenez soin des ascenseurs. Les maintenir dans un bon état rend leur utilisation plus agréable.

Nous vous rappelons qu'il est également interdit d'entreposer des

encombrants sur les paliers ou dans les couloirs de cave.

Enfin, veillez à ne pas entreposer de vélos dans les entrées, les locaux à vélos sont faits pour cela.

Afin de préserver le bien vivre ensemble, il est primordial que chacun respecte le personnel de proximité et son environnement.

Punaises de lit : soyez vigilants

Certains de nos locataires se retrouvent confrontés à la présence de punaises de lit dans leur logement.

Les punaises de lit sont souvent cachées dans la literie et piquent les dormeurs pour se nourrir de leur sang.

On reconnaît leur présence aux lésions rouges de la peau dues aux piqûres, aux petites tâches noires sur les draps, correspondant aux déjections associées à des traînées de sang dues à leur écrasement dans la nuit.

Si vous pensez être concernés par ce problème, il est impératif de contacter votre agence de proximité afin qu'un traitement soit réalisé dans votre logement.



Partenariat avec Unis-Cité

Vendée Habitat s'est engagé avec Unis-Cité pour apporter à nos locataires seniors des moments de convivialité et rompre leur isolement. Cette opération est conduite pour le moment au sein de nos résidences collectives de l'agglomération de La Roche-sur-Yon.



EN BREF

Protégez vos canalisations

Afin d'éviter le gel de vos canalisations en période de grand froid, pensez à calfeutrer votre compteur d'eau, les canalisations d'eau extérieures et les appareils situés dans un local non chauffé (par exemple les tuyaux de machine à laver dans les garages).



N'obturez pas vos bouches de VMC

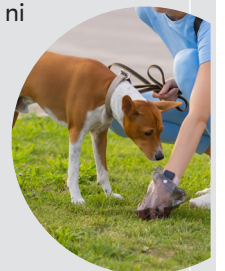
Dans les logements équipés d'une VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée), ce système permet le renouvellement automatique de l'air frais vous assure un confort supplémentaire. En période de grand froid, il est tentant d'éteindre le moteur de la VMC et de boucher les aérations et c'est une erreur. Cela aurait pour effet de créer de l'humidité dans votre logement.

Ne coupez jamais le moteur de cet équipement et veillez à maintenir les bouches d'aération correctement dégagées et nettoyées.

Stop aux déjections canines

Les propriétaires d'animaux de compagnie doivent veiller à ce que les animaux ne nuisent ni à leur voisinage, ni aux espaces verts et/ou collectifs de la résidence.

Ainsi, lorsque vous sortez votre animal, ramassez ses éventuelles déjections, emballez-les et jetez-les dans les conteneurs poubelles de votre résidence.



**NOUVEAU
CATALOGUE
DE MAISONS !**

**MAISON
+ TERRAIN**

À partir de

155 000 €*



Visualisez
nos 15 modèles
du T3 au T5



02 51 09 85 23

accession@vendeehabitat.fr

www.vendeehabitat.fr

**prix du modèle Diamant - T3 plain-pied - hors options à Moutiers-les-Mauxfaits*

**Simplement
Merci!**



8,3/10

Information et communication

Nous apprenons avec plaisir que vous êtes particulièrement satisfaits de vos supports de communication, en particulier du journal Résidences.

SIMPLEMENT MERCI !

Et parce qu'on peut toujours faire mieux...
Vous souhaitez qu'un thème précis soit abordé, nous faire partager votre passion... ?

N'hésitez pas à nous contacter pour nous proposer vos idées : communication@vendeehabitat.fr.