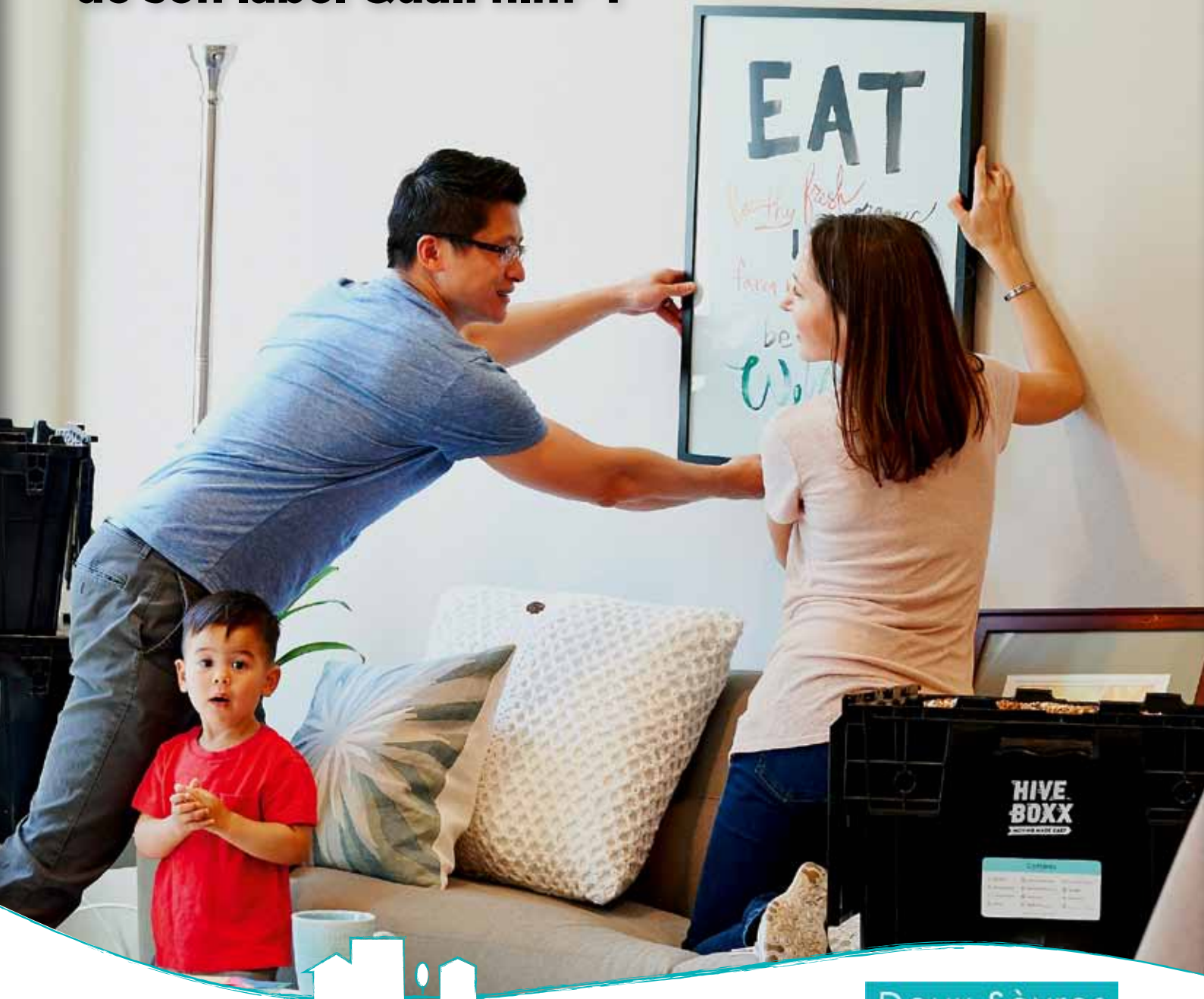


Deux-Sèvres Habitat obtient le renouvellement de son label Quali'hlm® !



Sommaire

Pages 4 et 5

ACTUALITÉS

- ▶ L'enquête triennale de satisfaction des locataires
- ▶ Avis-locataire : des enquêtes par SMS et Email
- ▶ Deux-Sèvres Habitat, Office labellisé !



Pages 8 et 9

VOTRE LOGEMENT

- ▶ « Deux-Sèvres Habitat, bonjour ! »
- ▶ EVEN, Entre Vous Et Nous
- ▶ S'assurer, heureusement que c'est obligatoire !



Pages 6 et 7

PATRIMOINE

- ▶ Les opérations de construction neuve
- ▶ Les opérations de réhabilitation



Pages 10 et 11

VIE PRATIQUE

- ▶ Tous les contacts utiles

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT

DSH actu
Le journal des locataires de Deux-Sèvres Habitat

DSH Actu est votre journal et vous invite à toute initiative pour le faire vivre.

Contact :

Stéphane Leblanc
Deux-Sèvres Habitat
8 rue François Viète – CS 78623
79026 Niort Cedex
Tél. : 05 49 09 20 00
E-Mail: s.leblanc@79habitat.fr



Deux-Sèvres Habitat

Siège Social :

7 rue Claude Debussy 79100 Thouars.

Siège Administratif :

8 rue François Viète 79000 Niort.

Tél. : 05 49 09 20 00

E-Mail : contact@79habitat.fr

DSH Actu est un journal d'information gratuit, édité à 12 000 exemplaires par Deux-Sèvres Habitat.

N° ISSN : 1635-8546



Imprimé sur du papier issu de forêts durablement gérées

Directeur de la publication :

Fabrice Ouvrard

Conception, rédaction :

Stéphane Leblanc

Mise en page, impression :

Chevillon Imprimeur
26 boulevard Kennedy – 89100 Sens

Routage : Réseau 45 - Rue Gustave Eiffel
45800 St Jean de Braye

Crédit photos : Deux-Sèvres Habitat, Chevillon Imprimeur, Cabinets d'architectes, pixabay.com, Unsplash.com.





Pleinement engagé dans un processus de modernisation et d'amélioration continue de sa qualité de service, Deux-Sèvres Habitat vient d'obtenir le renouvellement de son label Quali'Hlm. En effet, enjeu majeur du logement social, la qualité de service est un axe stratégique prioritaire pour l'Office. Aussi, je tiens à féliciter les 180 salariés qui œuvrent au quotidien à votre service.

Ce label marque les efforts entrepris et les progrès réalisés mais, à nos yeux, il ne vaut que par les axes d'amélioration que l'audit met en avant ; car l'objectif est bien de continuer à progresser ! Dans ce sens, votre avis est important et l'enquête de satisfaction des locataires, prévue en septembre, sera une source importante devant permettre d'alimenter nos plans d'actions « qualité de service » à court et moyen termes.

Sur le volet patrimonial, l'activité et l'investissement de Deux-Sèvres Habitat demeurent forts. Logements neufs, immeubles anciens en réhabilitation thermique lourde, logements en rénovation/maintenance..., de nombreux chantiers sont en cours. Ils doivent nous permettre de proposer des logements conformes aux attentes et aux besoins d'aujourd'hui en termes de confort et de performance environnementale.

Je souhaite à chacun et chacune un bel été. Face aux fortes chaleurs, prenez soin de vous, de vos proches et de vos voisins les plus fragiles.

Jacques Billy,
Président de Deux-Sèvres Habitat.



L'enquête triennale de satisfaction des locataires

Du 11 au 30 septembre 2023, Deux-Sèvres Habitat mènera une grande enquête de satisfaction auprès des locataires. Cette démarche qualité est mise en œuvre tous les 3 ans afin d'évaluer et d'améliorer notre action au service des résidents.

Cette étude a été confiée à un cabinet d'audit spécialisé, AVISO CONSEIL, qui contactera par téléphone un échantillon, d'environ 1900 locataires, représentatif de l'ensemble des locataires.

Logement, fonctionnement des équipements, propreté des parties communes, accueil, traitement des demandes..., tous les aspects liés à votre vie dans le logement seront évoqués.

Les résultats de cette grande enquête seront présentés sur www.79habitat.fr et dans votre prochain DSH'Actu.

Avis-locataire : des enquêtes par SMS et Email

Depuis 2 ans, AVIS-LOCATAIRE, plateforme d'enquêtes de satisfaction par SMS et par Email, a été déployée. Les locataires, ayant récemment emménagé, sont systématiquement destinataires de ces enquêtes en ligne.

Locataires entrants, résultats 2022

Afin d'améliorer notre qualité de service, chaque locataire, ayant récemment emménagé, peut donner son avis en quelques clics. Le SMS et l'Email proposent un lien « avisloc.com » qui oriente vers le questionnaire. Les réponses et les commentaires nous parviennent en temps réel et sont analysés de manière centralisée. Un système de signalement des dysfonctionnements exprimés permet de donner lieu à un traitement individuel.



Êtes-vous satisfait des conditions de votre emménagement ?

Oui : 89 % (En 2021 : 84 %).

Avez-vous été satisfait de l'état général et de la propreté de votre logement lors de votre emménagement ?

Oui : 76 % (En 2021 : 75 %).

Avez-vous été satisfait de l'accueil en agence ?

Oui : 95 % (En 2021 : 92 %).

Êtes-vous satisfait de la propreté des parties communes ?

Oui : 75 % (En 2021 : 76 %).

Taux de participation 34% - 239 répondants en 2022 (dont 173 en logement collectif) / 251 répondants en 2021 (dont 165 en logement collectif).



Deux-Sèvres Habitat, Office labellisé !

Le comité de labellisation indépendant de l'Union Sociale pour l'Habitat vient de renouveler le label Quali'Hlm® de Deux-Sèvres Habitat. Une reconnaissance des efforts entrepris qui exige une volonté d'amélioration continue.

Initialement obtenu au printemps 2020, le label Quali'Hlm® marque l'engagement fort de l'Office pour proposer un service de qualité aux locataires.

Qu'est-ce-que le label Quali'Hlm® ?

Porté par l'USH (Union Sociale pour l'Habitat), ce label de qualité est délivré par un comité de labellisation regroupant des représentants d'associations de locataires, de partenaires professionnels et de fédérations nationales. Il certifie la capacité des bailleurs sociaux à maîtriser tous les aspects de la qualité de service.

Un diagnostic Habitat-Qualité-Services®

Le renouvellement du label a pu être obtenu après un diagnostic, effectué par un auditeur extérieur agréé. Ainsi, 35 critères de qualité, articulés autour de différentes thé-



matiques, sont passés au crible : dispositifs d'écoute, politique et organisation de la qualité au sein de la structure, communication, accueil, entrée dans les lieux, propreté, équipements, tranquillité, traitement des demandes...

Les conclusions de l'auditeur s'appuient également sur la mise en œuvre et l'évaluation des plans d'actions 2020/2023 : concertation et mesure de la satisfaction des locataires, formalisation interne de la politique qualité, optimisation des processus de prise en compte et de traitement des demandes, renforcement des procédures de traitement des nuisances et des troubles de voisinage, contrôle des équipements des parties communes.

Des plans d'actions d'amélioration 2023/2026

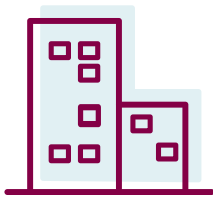
Sur la base de ce diagnostic, les plans d'actions d'amélioration 2023/2026, validés par les représentants des locataires, ont été

présentés au comité de labellisation.

Conformément aux préconisations de l'auditeur, ces plans portent sur la dynamisation de notre politique partenariale favorisant le bien vivre ensemble, sur l'amélioration de la propreté des parties communes, sur le renforcement de la tranquillité résidentielle et de la sécurité des équipements, sur l'optimisation du suivi et du contrôle des interventions des entreprises dans le cadre du traitement des réclamations ; une feuille de route qui montre bien que l'obtention de ce label n'est pas une fin en soi !



Guidé par les enjeux de la performance énergétique et de la qualité du cadre de vie, Deux-Sèvres Habitat investit pour le renouvellement et la réhabilitation de son patrimoine.



Les opérations de construction neuve

Vouillé



4 logements

Coût : 544 000 €
Livrés en janvier 2023



Vouillé



12 logements

Coût : 2 078 000 €
Livrés en mai 2023



Nueil Les Aubiers



6 logements

Coût : 1 177 000 €
Livraison prévue en octobre 2023



Afin de garantir une qualité supérieure et contrôlée, toutes les opérations en maîtrise d'ouvrage directe sont engagées dans une démarche de certification NF Habitat. Elle permet d'assurer que le bâtiment est conforme à un cahier des charges exigeant et vérifié par un organisme agréé indépendant.



Les opérations de réhabilitation

Moncoutant sur Sèvre

Résidence Habitat Jeunes de 5 appartements

Coût : 469 000 €
Livrée en mars 2023

Niort

70 logements – Clou Bouchet
(2/8 rue Champollion et 19/23 rue Daguerre)

Coût : 3 300 000 €
Livraison prévue pour le printemps 2024

Performance énergétique :
B - 70/67 kwhep/m²/an
(avant travaux: C - 124/127 kwhep/m²/an).

Nueil-les-Aubiers

12 logements – Saint Charles

Coût : 497 000 €
Livraison prévue pour septembre 2023

Performance énergétique :
D - 194 kwhep/m²/an
(avant travaux : F - 363 kwhep/m²/an).

Mauléon

10 logements – La Mouette

Coût : 550 500 €
Livraison prévue pour novembre 2023

Performance énergétique :
C - 185/214 kwhep/m²/an
(avant travaux : E - 239/268 kwhep/m²/an).

© Cabinet d'architectes MESNARD ET BRODEUR

© Cabinet d'architectes FARDIN

© Cabinet d'architectes OG2L

« Deux-Sèvres Habitat, bonjour ! »

Afin d'améliorer la prise en charge des demandes des locataires et la gestion des flux d'appels, le Service Relation Client évolue et se modernise.

Les 7 conseillers du Service Relation Client, qui prennent en charge toutes les demandes des locataires, sont désormais dotés d'un outil appelé « call contact ». Ce dernier vous offre un accueil téléphonique plus efficace et simplifié.

Un taux de décrochage de 90 %

Lorsqu'un locataire compose le 05 49 09 20 00, il tape ensuite le « 2 » (je suis locataire) et est accueilli par un conseiller du Service Relation Client. Si trop d'appels arrivent en même temps, l'outil « call contact » vous permet d'indiquer votre numéro de téléphone pour que vous soyez rappelé par le conseiller.

Quelle que soit votre demande, le Service Relation Client est à votre disposition :

- Du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00 (16h30 le vendredi).
- Par téléphone, au 05 49 09 20 00
- Par mail : locataires@79habitat.fr



EVEN, Entre Vous et Nous !

Deux-Sèvres Habitat déploie actuellement la solution digitale « EVEN » auprès de l'ensemble des locataires.

Des demandes d'intervention facilitées, des délais de prise en charge optimisés, un suivi du traitement en temps réel !

Ce nouvel outil, accessible sur votre smartphone, doit vous permettre d'effectuer une déclaration d'incident technique concernant votre logement et d'en suivre le bon traitement :

- Depuis chez vous !
- 24h/24, 7j/7 !
- Sans application à télécharger, ni mot de passe à mémoriser !

En scannant l'autocollant QR-CODE placé à l'entrée, vous accédez directement à EVEN. Votre réclamation s'effectue très simplement, en quelques clics. Elle est immédiatement prise en compte et vous êtes tout de suite informé de la suite qui y est donnée. Pour suivre l'évolution de son traitement, scannez le QR-Code EVEN et consultez la rubrique « afficher mes demandes en cours ».

Une version « EVEN parties communes » a également été mise en œuvre pour permettre à votre agent de proximité de signaler un dysfonctionnement technique dans les parties communes.

Tout savoir sur EVEN : www.79habitat.fr - rubrique « vous êtes locataires » / « L'entretien de votre logement » / « EVEN ».

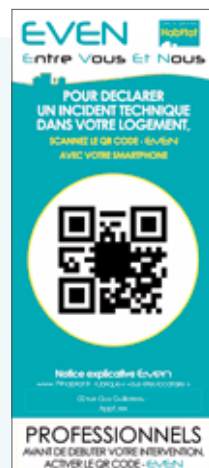
LE DÉPLOIEMENT EN COURS DES AUTOCOLLANTS QR-CODE

1 - Les logements collectifs (6300 logements concernés)

- La pose de l'autocollant est effectuée par un collaborateur de Deux-Sèvres Habitat.
- Déploiement d'EVEN dans tous les logements collectifs : d'octobre 2022 à fin 2024.
- Juin 2023 : près de 1000 logements collectifs sont d'ores et déjà connectés.

2 - Les logements individuels (3200 logements concernés)

- La pose de l'autocollant est effectuée par votre facteur de La Poste.
- Déploiement d'EVEN dans tous les logements individuels : d'avril à juin 2023 (Si vous étiez absent lors du passage de votre facteur: contactez-nous au 0549092000 pour convenir d'un rendez-vous).





S'assurer, heureusement que c'est obligatoire !

Assurer son logement est une obligation. Pourquoi ? Parce qu'en cas de sinistre, c'est la seule solution pour ne pas se retrouver dans une situation dont on ne pourrait pas se sortir seul !

Le contrat d'assurance multirisque habitation vous permet d'être couvert pour les dommages causés ou subis par votre logement. Il inclut également la garantie «responsabilité civile» qui vous couvre pour les dommages que vous pouvez causer à autrui dans le cadre de votre vie privée.

Une attestation d'assurance multirisque habitation

Chaque année, vous devez obligatoirement fournir une attestation d'assurance.

Par mail : locataires@79habitat.fr

Par courrier : Deux-Sèvres Habitat
8 rue François Viète 79000 Niort

Attention, le défaut d'assurance est un motif de résiliation de bail !

Que faire en cas de sinistre ?

- En cas de dégât des eaux, remplissez un «**constat amiable dégât des eaux**» avec votre voisin, si celui-ci a subi ou provoqué le dommage. S'il s'agit d'un dégât des eaux en lien avec Deux-Sèvres Habitat (infiltration

par la toiture, canalisation...), présentez-vous à votre agence de proximité avec votre constat amiable dégâts des eaux.

- **En cas d'infraction et/ou de vol**, portez plainte dans les 24h. Faites opposition auprès de votre banque si votre chéquier, votre carte bancaire ont été volés.
- **Faites une déclaration à votre assureur** dans les 5 jours (48 heures en cas de vol)
- **Prévenez Deux-Sèvres Habitat !**
05 49 09 20 00
locataires@79habitat.fr
- **Attendez le passage de l'expert** avant de vous débarrasser des biens endommagés ou d'entreprendre les premières réparations.



Si jamais...

... votre lave-linge se met à fuir et provoque un dégât des eaux chez vous et votre voisin du dessous.

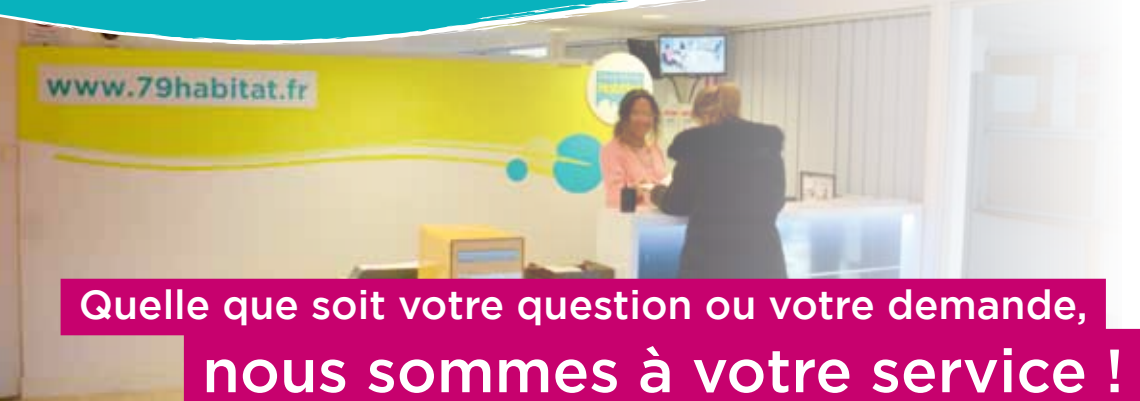
Vous êtes assuré

Tous les dommages sont pris en charge par vos garanties «dégât des eaux» et «responsabilité civile».

Il convient d'établir un **constat amiable «dégât des eaux»** avec votre voisin et de le transmettre à votre assureur. Votre voisin doit également faire une déclaration à son assureur.

Vous n'êtes pas assuré

A vous de payer la peinture, les tapisseries, les meubles et tous les autres biens qui ont été endommagés chez vous et votre voisin.



Quelle que soit votre question ou votre demande,
nous sommes à votre service !

Pour nous contacter :

Un numéro de téléphone unique : 05 49 09 20 00 (prix d'un appel local)

Une adresse mail unique : locataires@79habitat.fr

Votre espace-locataire : www.79habitat.fr

Une adresse postale unique : 8 rue François Viète 79000 Niort

Agence de Niort



8, rue François Viète 79000 Niort

Ouverture au public :

Le lundi et le mercredi : de 9h à 12h et de 14h à 17h
Le mardi et le jeudi : de 14h à 17h
Le vendredi : de 9h à 12h et de 14h à 16h30

Agence de Saint-Maixent-L'École/Parthenay



Site de Saint-Maixent-L'École
Centre commercial du Panier Fleuri
Rue Ernest Perochon
79400 St Maixent l'Ecole

Ouverture au public :

Du lundi au vendredi : de 9h à 12h



Site de Parthenay
13, bd Albert Camus
79200 Parthenay

Uniquement sur rendez-vous

Agence de Bressuire/Cerizay



Site de Bressuire
27, bd Lescure 79300 Bressuire

Ouverture au public :

Du lundi au jeudi : de 15h à 17h
Le vendredi : de 14h à 16h



Site de Cerizay
19 rue de la Gourre d'Or
79140 Cerizay

Uniquement sur rendez-vous

Agence de Thouars



7, rue Claude Debussy
79100 Thouars

Ouverture au public :

Lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 9h à 12h

En cas de problème technique, gagnez du temps en contactant directement les entreprises sous contrat d'entretien.

En cas de doute ou de difficulté, contactez-nous !

Votre robinetterie

- ENGIE HOME SERVICES : 09 77 40 58 10 (prix d'un appel local)

Votre chauffage

Chaufferies collectives des secteurs de Niort

(hors quartier du Clou Bouchet et rue Suzanne Lacore)

et Saint-Maixent-L'École :

- IDEX : 0 811 904 339 (9 cts/min + prix d'un appel local)

Chaufferie collective du quartier du Clou Bouchet et de la rue Suzanne Lacore à Niort :

- DALKIA : 0 800 809 300 (appel gratuit)

Chaufferies collectives des secteurs de Bressuire et Thouars :

- DALKIA : 0 800 809 300 (appel gratuit)

Mini-chaufferies collectives

(rue Pastel à Parthenay, rues de la Cressonnière, Louis Richard, des Aubépines à Cerizay, rues Gambetta et St Médard à Thouars) :

- IZI CONFORT : 05 49 74 02 00 (prix d'un appel local)

Chauffage individuel au gaz ou au fioul :

- IZI CONFORT : 05 49 74 02 00 (prix d'un appel local)

Pompes à chaleur et poêles à granulés individuels :

- IZI CONFORT : 05 49 74 02 00 (prix d'un appel local)

Votre chauffe-bain gaz (installations individuelles)

- ENGIE HOME SERVICES : 09 77 40 58 10 (prix d'un appel local)

Votre installation de panneaux solaires ou ballon thermodynamique

- IZI CONFORT : 05 49 74 02 00 (prix d'un appel local)

Votre ascenseur

- REGIONAL ASCENSEURS : 08 05 69 02 18 (appel gratuit)

Votre téléviseur

Réseau d'antennes collectives hertziennes et satellitaires :

- FRACARRO (de 8h à 20h, 7j/7) : 810 63 49 48 (6cts/min + prix d'un appel local)

Réseau collectif câblé de Niort et Saint-Maixent-L'École :

- NUMERICABLE : 3990 (prix d'un appel local)

Votre portail collectif automatique

- THYSSEN : 0 800 24 00 20 (appel gratuit)



Des contacts pour vous aider

Pompiers : 18

SAMU & médecin de garde : 15

Police secours : 17

Centre Antipoison :
05 56 96 40 80

Violences femmes info :
39 19

Allo Enfance Maltraitée : 119
(appel gratuit ; 24h/24)

**Centre d'info du Droit des Femmes
et des Familles** : 05 49 17 39 61

Drogue info-service : 05 23 13 13 13
(24h/24, appel gratuit)

AVIC 79, aide aux victimes :
05 49 26 04 04

SAMU Social : 115

Pharmacie de nuit :
s'adresser au commissariat, tél. 17

Vos représentants

Élus tous les 4 ans par l'ensemble des locataires, vos 5 représentants siègent au sein du Conseil d'Administration et des différentes commissions. Ils représentent vos intérêts et prennent part aux décisions de l'office. Ils sont issus d'organisations représentatives des locataires. Ces organisations sont à votre écoute :

AFOC des Deux-Sèvres (Association Force Ouvrière Consommateurs)

- 2 bis rue Siegfried 79000 Niort
Tél. : 07 49 26 07 07
Email : afoc79@gmail.fr
- Permanence : Le 1^{er} jeudi de chaque mois de 16h à 18h ou sur RDV.
- Permanence du 8 rue J. Cugnot 79000 Niort : Le mardi de 17h à 19h ou sur RDV.
- Locataire-Administrateur élu :
M. Laurent BIENFAIT

CLCV (Consommation, Logement et Cadre de Vie)

- 2 rue Ernest Pérochon 79200 Parthenay
Tél. : 05 49 94 08 54
Email : clcv.clcv@orange.fr
- Permanence : Le lundi sur rendez-vous de 16h à 19h
Les 1^{er} et 3^e jeudi du mois de 18h à 19h30
Les 2^e et 4^e jeudi du mois de 9h30 à 11h.
- Locataires-Administrateurs élus :
M. Alain PINTAUD
et Mme Francine TALON

CNL 79 (Confédération Nationale du Logement)

- 9 bis, rue Jules Siegfried BP 3109 79012 Niort Cedex
Tél. : 05 49 05 88 37
Email : cnl.79@wanadoo.fr
- Permanence : de 14h à 17h (du lundi au vendredi)
Le matin : sur rendez-vous
- Locataire-Administrateur élu :
M. Michel FRANCHETEAU

CSF (Confédération Syndicale des Familles)

- 2 ter, rue Siegfried 79000 Niort
Tél. : 06 30 27 87 91
Email : udcfsf79@la-csf.fr
- Permanence : les mercredis de 9h30 à 11h
- Permanence du Pontreau :
12 rue Guy Guilloteau
Tél. : 05 49 09 26 86
ou 06 30 27 87 91
Les jeudis de 16h à 17h
- Locataire-Administratrice élue :
Mme Anne-Marie BODIN

Niort :

Mairie de Niort : 05 49 78 79 80
Hôpital de Niort : 05 49 32 79 79
CCAS de Niort : 05 49 78 72 73

Saint-Maixent-l'École :

Mairie de St-Maixent-l'École :
05 49 76 13 77
Hôpital de St-Maixent-l'École :
05 49 76 49 76
CCAS de St-Maixent-l'École :
05 49 76 13 77

Parthenay :

Mairie de Parthenay :
05 49 94 03 77
Hôpital NDS : 05 49 68 49 68
(prise de rendez-vous : 05 49 68 29 77)
CCAS de Parthenay :
05 49 94 90 40

Thouars :

Mairie de Thouars : 05 49 68 11 11
Hôpital NDS : 05 49 68 49 68
(prise de rendez-vous : 05 49 68 29 77)
CCAS de Thouars : 05 49 66 55 35

Bressuire :

Mairie de Bressuire :
05 49 80 49 80
Hôpital NDS : 05 49 68 49 68
(prise de rendez-vous : 05 49 68 29 77)
CCAS de Bressuire :
05 49 80 49 41

Cerizay :

Mairie de Cerizay : 05 49 80 57 11
Hôpital NDS : 05 49 68 49 68
(prise de rendez-vous : 05 49 68 29 77)
CCAS de Cerizay : 05 49 80 57 11

Troubles de voisinage, incivilités...

Service de Médiation Sociale du CCAS de la Ville de Niort
14 place St Jean - tél. : 05 49 25 21 66 mail : mediationsociale@mairie-niort.fr

Permanences dans les quartiers :

- **Quartier du Pontreau** : le lundi de 14h à 17h - 10 rue Guy Guilloteau - 05 49 25 21 66
- **Quartier de la Tour Chabot/Gavacherie** : le mardi de 14h à 17h
Mairie de Quartier, 21 rue Max Linder - 05 49 04 04 15
- **Centre ville** : le mercredi de 15h à 17h - Place St Jean - 05 49 25 21 66.
- **Quartier du Clou Bouchet** : le jeudi de 14h à 17h - Mairie de Quartier,
10 ter rue Jules Siegfried - 05 49 04 01 06

Collecte des encombrants volumineux

L'Agglomération du Niortais propose un service gratuit de collecte des encombrants volumineux !
Pour prendre rendez-vous :

► N° vert **0 800 33 54 68**
Appel gratuit depuis un poste fixe
RDV par Mail : service-dechet@niortagglo.fr



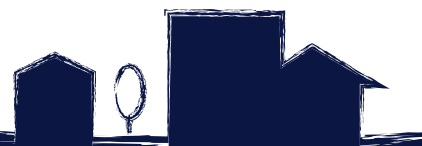
Pour vous informer,
pour effectuer vos démarches,
retrouvez-nous sur :
www.79habitat.fr !



79habitat.fr



Rejoignez-nous sur Facebook
et retrouvez toute notre actualité.



Une information détaillée !

Disposer de conseils pratiques sur votre contrat de location ou votre logement, suivre notre actualité, contacter nos entreprises sous contrat d'entretien, découvrir nos projets, mieux nous connaître... www.79habitat.fr vous informe.

Un espace personnel, des services interactifs !

Effectuer vos paiements en ligne, consulter ou télécharger vos avis de loyer, demander une intervention technique, consulter et mettre à jour votre dossier, transmettre une attestation d'assurance ou tout autre document... www.79habitat.fr facilite vos démarches.

