

Enquête Qualité de service **85% de locataires satisfaits**



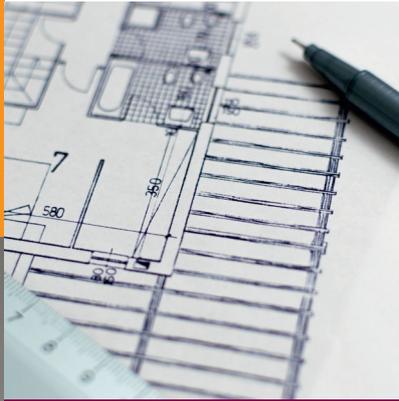
Merci de votre confiance !

Sommaire

Pages 4 et 5

ACTUALITÉS

- ▶ L'enquête de satisfaction des locataires
- ▶ EVEN poursuit son déploiement



Pages 8 et 9

VOTRE LOGEMENT

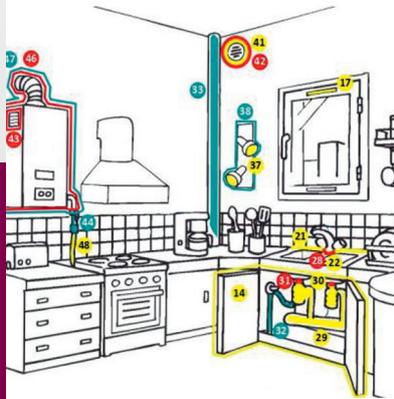
- ▶ Respectons notre cadre de vie
- ▶ Toute notre actualité en direct !
- ▶ Réparations locatives, qui fait quoi ?



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 : locataires@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, pexels.com.





L'année 2024 débute sur des bases solides. Deux-Sèvres Habitat, premier bailleur et troisième entreprise de services du département, est plus que jamais engagé dans une politique d'amélioration continue au service des locataires.

En premier lieu, l'engagement de qualité de service : Les actions, soutenues par le Conseil d'Administration et mises en œuvre par les équipes de l'Office, apportent leurs premiers bénéfices ; la reconduction de notre label Quali'Hlm et les bons

résultats de l'enquête de satisfaction en sont la concrétisation. Mais ils ne sont pas une fin en soi et les efforts sont à poursuivre pour que notre action au quotidien continue de répondre au mieux à vos attentes.

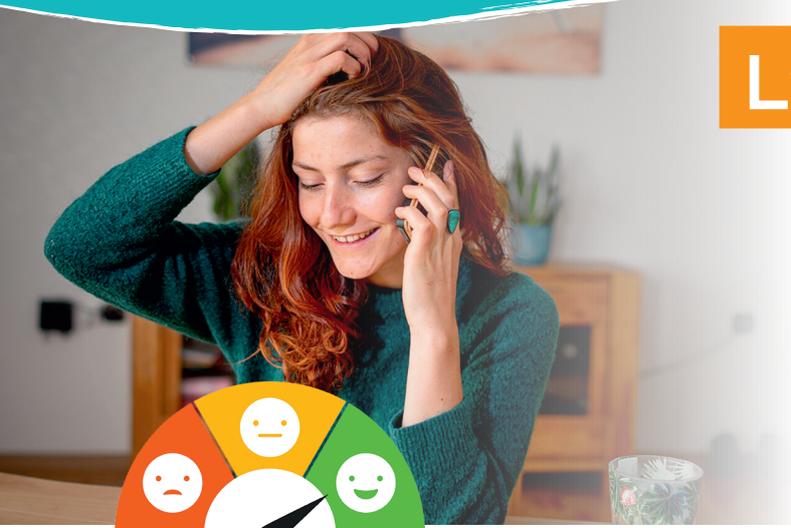
En second lieu, l'engagement de qualité patrimoniale :

Dans un contexte de crise du logement où la réglementation devient toujours plus exigeante et les moyens plus contraints, Deux-Sèvres Habitat a su actualiser son Plan Stratégique de Patrimoine et répondre aux principaux enjeux. Ainsi, 100 millions d'euros sont engagés sur une soixantaine d'opérations en cours de chantier ou à l'étude. Pour ces prochaines années, cela signifie : construire plus de 300 logements, réhabiliter plus de 500 logements, intervenir en rénovation/maintenance sur près de 4000 logements.

Deux-Sèvres Habitat est un opérateur public reconnu dont l'expertise technique contribue à favoriser l'attractivité des communes, à améliorer le cadre de vie et à dynamiser l'emploi local.

Aussi, je salue le travail remarquable effectué par les équipes de Deux-Sèvres Habitat. Leur mobilisation, leur capacité d'adaptation, leur volonté de bien faire font honneur à leur mission d'intérêt général, à savoir loger des familles modestes et leur apporter un service de qualité.

Jacques Billy,
Président de Deux-Sèvres Habitat.



L'enquête de satisfaction des locataires

En septembre 2023, Deux-Sèvres Habitat a mené une grande enquête de satisfaction auprès des locataires. Cette démarche 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 a contacté par téléphone un échantillon représentatif de 1140 locataires.

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

85 % des locataires se déclarent satisfaits de Deux-Sèvres Habitat et de ses services.

Dans un contexte pourtant plus difficile, le taux de satisfaction de Deux-Sèvres Habitat parvient à se maintenir par rapport à 2021. Ce résultat est supérieur à la moyenne des 20 bailleurs sociaux de Nouvelle-Aquitaine.



Le point particulièrement positif de ce résultat tient dans la forte augmentation de locataires qui se déclarent TRÈS satisfaits : 37 % en 2023 contre 24 % en 2021. Cette tendance se retrouve dans la plupart des thématiques de l'enquête.

« Ces résultats sont globalement positifs ; notre politique d'amélioration continue de la qualité de service poursuit sa progression et nous remercions les locataires de leur confiance. Mais ces résultats

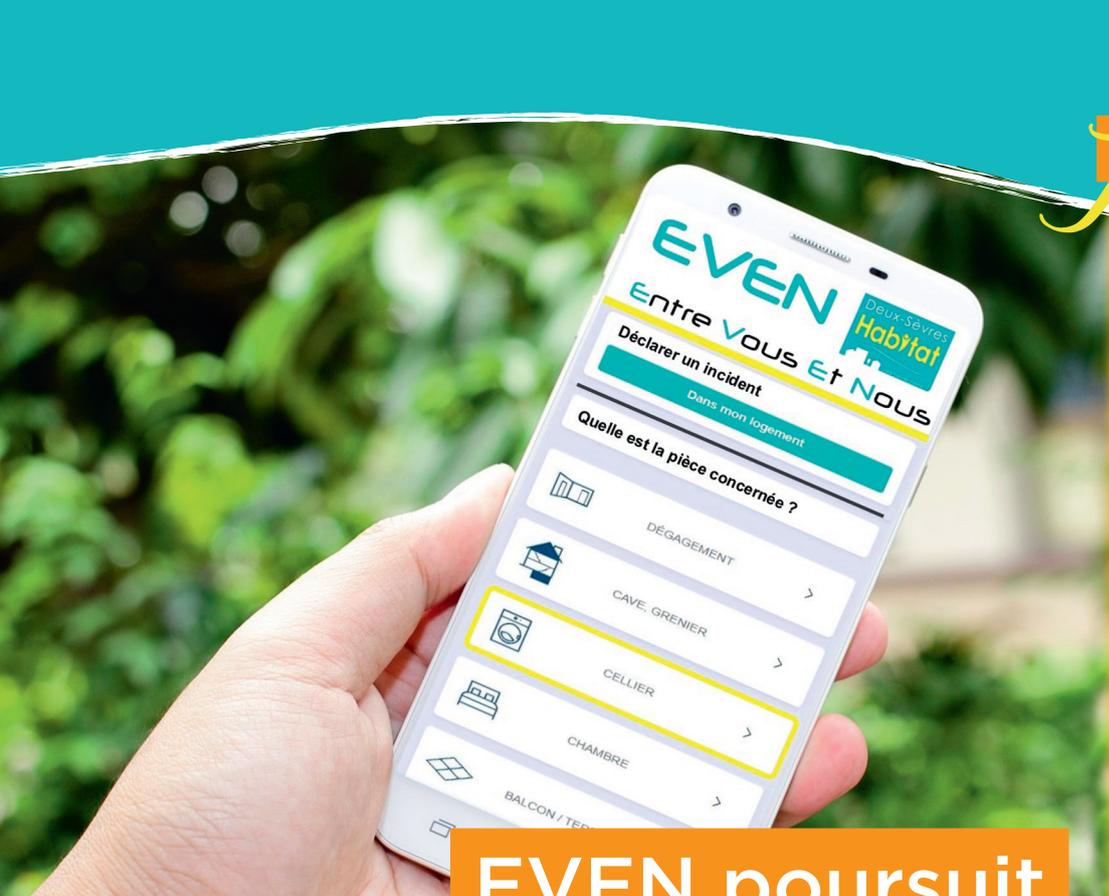
ne valent que s'ils sont analysés et suivis d'actions concrètes pour répondre aux attentes des locataires. » - François Chauveau, Directeur de la Relation Client et de la Qualité de Service.

Les chiffres clés

Taux de satisfaction concernant :

	Deux-Sèvres Habitat 2023	Comparatif Deux-Sèvres Habitat 2021	Comparatif RÉGION NA 2023*
DEUX-SÈVRES HABITAT ET SES SERVICES	85%	86%	81%
LES CONDITIONS D'ENTRÉE DANS VOTRE LOGEMENT	93%	89%	85%
LE RAPPORT QUALITÉ/PRIX	82%	Non évalué	76%
VOTRE LOGEMENT	79%	72%	79%
LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT	79%	68%	76%
LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DES PARTIES COMMUNES	79%	82%	73%
LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES	72%	72%	64%
L'ACCUEIL	85%	84%	82%
LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES	72%	62%	65%

* RÉGION NA 2023 = Moyenne régionale Nouvelle-Aquitaine (20 bailleurs sociaux)



EVEN poursuit son déploiement

Pour vos déclarations d'incident technique, Deux-Sèvres Habitat déploie actuellement la solution EVEN auprès de l'ensemble des locataires.

Déjà plus de 4 200 logements équipés

Le déploiement d'EVEN est réalisé par les équipes de votre agence : déplacement au domicile, mise en place du QR-Code, explications sur son fonctionnement. Un véritable travail de proximité et de contact qui s'effectuera tout au long de l'année pour que 100 % des logements soient connectés.

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

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

- Depuis chez vous !
- 24h/24, 7j/7 !

- Sans application à télécharger, ni mot de passe à mémoriser !

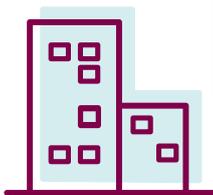
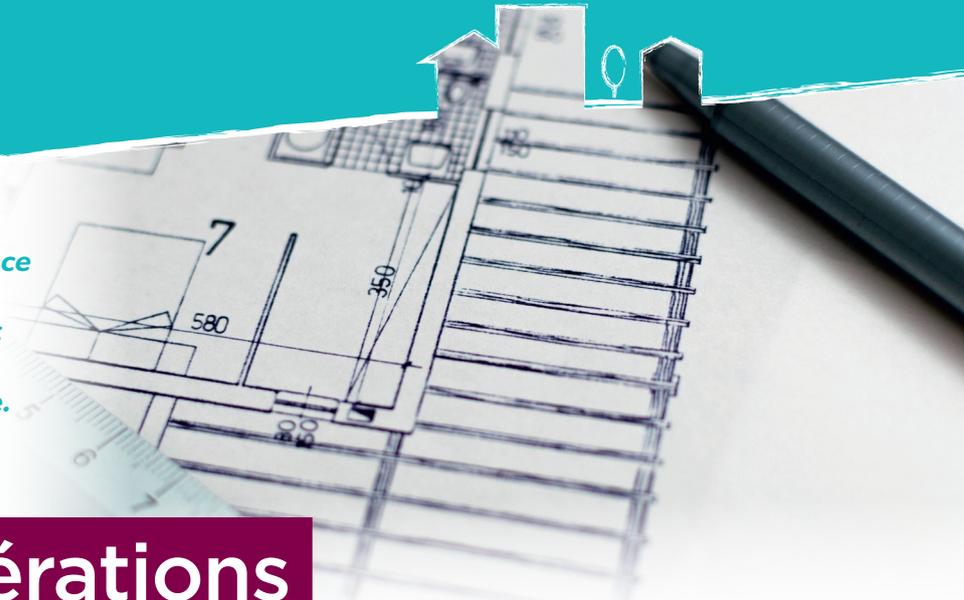
En scannant l'autocollant QR-Code, placé à l'entrée de votre logement, vous accédez directement à EVEN. Votre réclamation s'effectue très simplement, en quelques clics. Elle est immédiatement prise en compte et vous êtes tout de suite informé de la suite qui y est donnée. Pour suivre l'évolution de son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

Une version «EVEN parties communes» a également déjà été mise en œuvre pour permettre à votre agent de proximité d'effectuer, en direct, une déclaration de dysfonctionnement technique dans les parties communes.



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

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

Nueil Les Aubiers



6 logements

Coût : 1 212 600 €

Livrés en décembre 2023



Nueil Les Aubiers



2 logements

Coût : 332 500 €

Livrés en décembre 2023



Aiffres



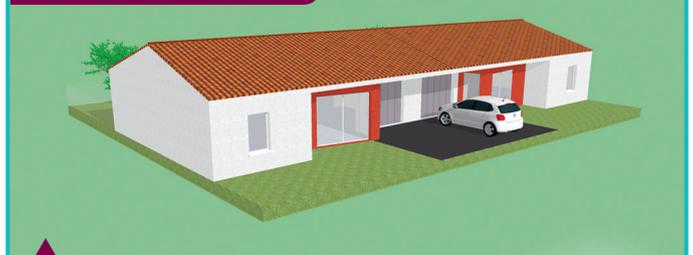
6 logements

Coût : 1 176 000 €

Livrés en janvier 2024



La Forêt-sur-Sèvre

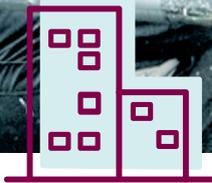


4 logements

Coût : 676 000 €

Livraison prévue en mai 2024





Les opérations de réhabilitation

Nueil-les-Aubiers

12 logements - Saint Charles

Coût : 462 000€
Livrés en septembre 2023

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

Mauléon

10 logements - La Mouette

Coût : 545 000€
Livrés en novembre 2023

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

Niort

70 logements - Clou-Bouchet
2/8 rue champollion et 19/23 rue Daguerre

Coût : 3 304 000€
Livraison prévue en mars 2024

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

Afin de garantir une qualité supérieure et contrôlée, toutes les opérations de construction neuve et de réhabilitation, 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.

© : Mesnard et Brodeur

Respectons notre cadre de vie



Le problème des encombrants, abandonnés dans les parties communes de l'immeuble ou sur la voie publique, est préoccupant.

C'est sale, dangereux et cher !

Chacun le constate, trop de meubles ou autres déchets volumineux sont négligemment abandonnés et dégradent votre cadre de vie. Un incivisme qui engendre également des problèmes d'hygiène et des coûts de gestion importants supportés par la collectivité, c'est-à-dire tout le monde.

Pour Deux-Sèvres Habitat, plus de 150 tonnes sont ainsi débarrassés chaque année des parties communes des immeubles.

Rappelons qu'il s'agit bien d'un acte délictueux, punissable d'une amende forfaitaire de 135 à 375 € ! Il revient aux habitants d'amener ces encombrants à la déchetterie ou de faire appel au service de collecte proposé par certaines intercommunalités.

Une campagne d'information menée avec les associations de locataires

Face à cette situation, les associations de locataires et Deux-Sèvres Habitat ont travaillé en commun pour bâtir une campagne d'information. Elle indique les coordonnées du service déchets des différentes collectivités territoriales en charge de leur gestion ; les contacter est un acte civique et responsable !

Votre cadre de vie mérite mieux que cela !

Attention
Amende
forfaitaire
de 135
à 375 €

Les parties communes des immeubles et la voie publique ne sont pas des décharges !

Pour vos encombrants volumineux, des solutions existent

Niort

Agglomération du Niortais

☎ 0 800 33 54 68

Bressuire

Agglomération du Bocage Bressuirais

☎ 05 49 81 15 15

Cerizay

Ville de Cerizay

☎ 05 49 80 64 01

Thouars

Communauté de Communes du Thouarsais

☎ 05 49 66 68 69

Parthenay

Communauté de Communes Parthenay-Gâtine

☎ 05 49 94 92 67

Saint-Maixent-L'École

Syndicat Mixte Haut Val de Sèvre et Sud Gâtine

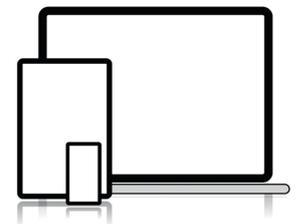
☎ 05 49 05 37 10

Campagne d'information et de sensibilisation menée collectivement par votre bailleur et les associations de locataires.





Toute notre actualité en direct !



Infos utiles, conseils pratiques, évènements, logements à vendre, offres d'emplois, projets, réalisations, ...
 Pour suivre notre actualité en direct, rendez-vous sur le site internet ou sur les réseaux sociaux !

Nos réseaux sociaux :
www.facebook.com/79habitat
www.instagram.com/79habitat
www.linkedin.com/deux-sevres-habitat
 Abonnez-vous pour être averti dès qu'une actualité est mise en ligne !



Notre site internet :
www.79habitat.fr
 Mieux nous connaître, actualités, info-locataire, info-logement ..., découvrez notre site internet 100% inclusif et 100% neutre en carbone !
 Et pour vos démarches : activez votre espace locataire sécurisé et personnalisé !

SITE WEB SOLIDAIRE

Handicaps visuels, cognitifs, moteurs

Inexpérience du numérique. Seniors

Zones à faible débit réseau

Lecture vocale de tout le site

Traduction 26 langues

SITE 100% CO2 NEUTRE

Mesures

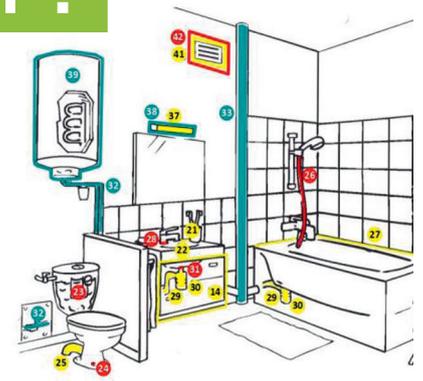
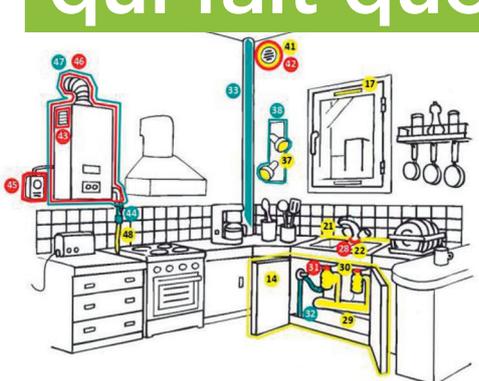
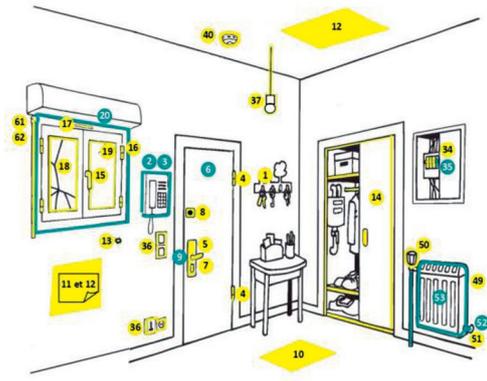
Réduction

Amélioration

Neutralisation

Cliquez sur le petit hippocampe pour votre version adaptée !

Réparations locatives, qui fait quoi ?



Certaines interventions de petites réparations ou d'entretien du logement sont à la charge du locataire. Cette liste est fixée par un Décret Ministériel de 1987.

Bailleur ? Locataire ? Entreprises sous contrat d'entretien ?

Pour savoir précisément « qui doit faire quoi ? », consultez notre fiche mémo « je répare mon logement ».
 Ce document est à votre disposition sur www.79habitat.fr (rubrique « Vous êtes locataire » / « L'entretien de votre logement ») ou auprès de votre agence.

www.79habitat.fr

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 :

Lundi, mardi, jeudi et 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 :

Lundi, mardi, jeudi, et vendredi : de 14h30 à 17h



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 Maltraîtée : 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

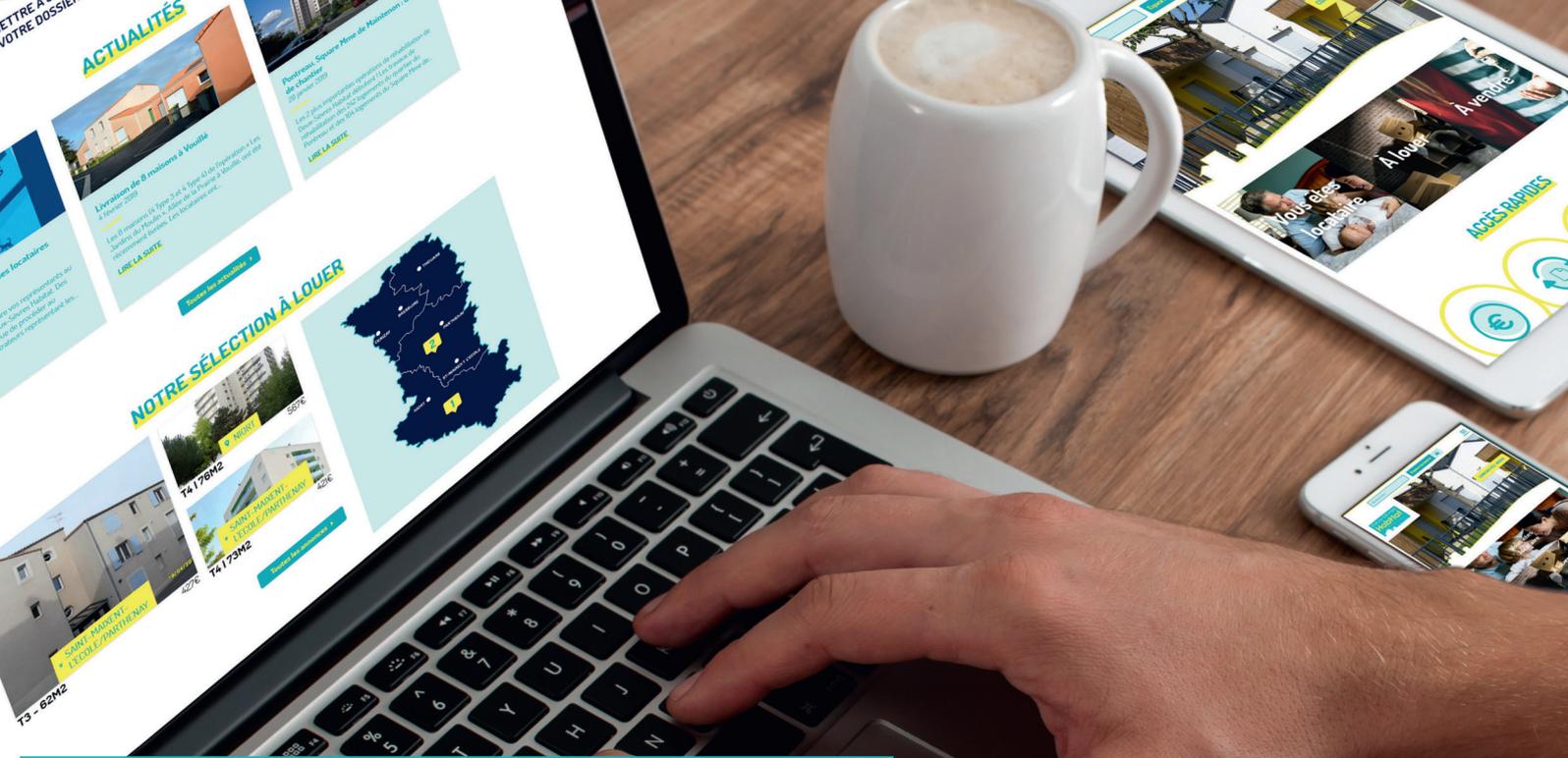
Permanences dans les quartiers :

- **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@agglo-niort.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.

