

NOV/DÉCEMBRE 2017 - N°15



**HABITAT  
SAINT-QUENTINOIS**

ENQUÊTE DE SATISFACTION

RÉNOVATION DU PATRIMOINE

LES CROISIÈRES

NOS FUTURES CONSTRUCTIONS

VENTE HLM

VIE PRATIQUE

# Journal du **locataire**



# edito

Notre journal des locataires paraît à une période mouvementée pour les Offices Publics de l'Habitat. La baisse des loyers annoncée par le gouvernement devrait avoir des conséquences désastreuses pour un grand nombre d'organismes HLM et leurs locataires.

Pour Habitat Saint-Quentinois, cette décision engendrera une perte de plus de deux millions d'euros. Privé de ses fonds propres et donc de sa capacité à investir, cette mesure signera l'arrêt du programme d'entretien courant dans nos logements mais aussi l'arrêt du gros entretien correspondant à la remise en état du patrimoine. Nos actions d'éco-réhabilitation destinées à faire baisser la facture de chauffage de nos locataires seront également compromises.

Face à cette situation, le Conseil d'Administration et le personnel de l'Office se sont donc mobilisés contre cette mesure gouvernementale en manifestant le 17 octobre 2017 à l'appel de la Fédération des Offices HLM pour pouvoir continuer à vous garantir un habitat de qualité.

Nous avons donc souhaité par le biais du journal des locataires vous présentez un aperçu des interventions récentes réalisées sur le parc. Vous pourrez y découvrir quelquesunes de nos actions notamment celles liées à la rénovation des parties communes des immeubles afin de rendre plus agréables les entrées par des couleurs ou des matériaux plus récents.

Nous vous invitons également à découvrir la réhabilitation des immeubles des Croisières annoncée depuis plusieurs années et qui va enfin démarrer. Cette réhabilitation donnera un nouveau visage à ces ensembles et donc au quartier et permettra sans impact sur le loyer, d'apporter davantage de confort aux personnes qui y résident.

Vous pourrez également prendre connaissance du guide concernant les punaises de lit dont la prolifération sur le territoire, augmente. Vous y découvrirez la procédure mise en place au sein d'Habitat Saint-Quentinois pour les éradiquer et les gestes adéquats pour éviter leur réapparition dans votre logement.

Pour conclure, nous tenons à remercier l'ensemble des locataires qui ont répondu à l'enquête de satisfaction organisée par l'Union Sociale pour l'Habitat en début d'année. Les très bons résultats obtenus nous encouragent à poursuivre nos efforts pour vous permettre, de toujours mieux vivre dans nos logements.

Nous vous souhaitons une agréable lecture.



Sylvie ROBERT  
Présidente



Marc VOISIN  
Directeur Général

## Sommaire

### 03 ENQUÊTE DE SATISFACTION

### 04 HABITAT SAINT-QUENTINOIS RÉNOVE SON PATRIMOINE

- 04 Agence Neuville
- 05 Agence Europe
- 05 Réfection des façades de la Résidence du Nain d'Alsace
- 06 Un chantier d'insertion au quartier Vermand

### 07 LES CROISIÈRES : UNE RÉHABILITATION ATTENDUE

### 10 NOS FUTURES CONSTRUCTIONS

### 11 VENTE HLM : DE LA LOCATION À L'ACCÉSSION

A vendre

### 12 VIE PRATIQUE

Un nouveau gardien  
à Habitat Saint-Quentinois

Ça y est, c'est l'hiver

Guide pratique pour la  
prévention et l'extermination des  
punaises de lit



## 1

## VOTRE AVIS ET VOTRE QUALITÉ DE VIE COMPTENT.

Depuis 2003, l'Union Sociale pour l'Habitat organise une enquête triennale de satisfaction auprès des locataires des 14 bailleurs sociaux de la région afin de mesurer leur niveau de satisfaction.

Ainsi entre le 20 février et le 24 avril 2017, 800 locataires d'Habitat Saint-Quentinois choisis au hasard par le cabinet lillois « Règle de Trois » ont été sollicités pour répondre par téléphone à un questionnaire sur différents thèmes de satisfaction liés à leur logement, leur qualité de vie, leur environnement.

A la question « Etes vous satisfait de votre logement » **58 % d'entre vous ont déclaré être tout à fait satisfaits et 29.8 % se sont montrés plutôt satisfaits.**

Le ressenti de notre clientèle vis-à-vis d'Habitat Saint-Quentinois va encore plus loin puisque **43.8 % se sont montrés plutôt satisfaits et 45.5 % ont déclaré être tout à fait satisfaits.**



**LA SATISFACTION GLOBALE CONCERNANT L'ORGANISME**  
(+0,3) par rapport à la moyenne des bailleurs picards.

**7,8/10**

Des résultats encore meilleurs que ceux de 2014, qui montrent le travail et les moyens mis en œuvre depuis plusieurs années pour répondre aux attentes de nos clients et qui nous encouragent à poursuivre nos efforts.

# 04

## HABITAT SAINT-QUENTINOIS RÉNOVE SON PATRIMOINE

### AGENCE NEUVILLE

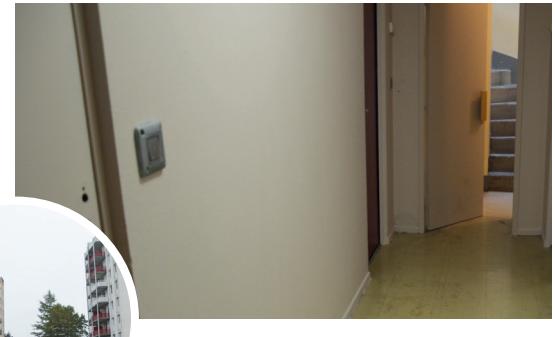
#### 2-4-6-8 RUE LÉON LEMAIRE ET 2-4 RUE GUSTAVE CANTELON

La mise en peinture des cages d'escaliers et des paliers a débuté. Des coloris plus clairs, des teintes plus actuelles permettront d'égayer l'intérieur de ces ensembles et les rendre plus agréables pour les locataires.

Coût : 103 277 € TTC

Travaux réalisés :

- Mise en peinture des paliers, dégagements et escaliers.
- Réfection des sols des paliers et des circulations en parties communes.
- Pose de globes éclairage à économie d'énergie dans les paliers.



### RÉSIDENCE EMILE ZOLA

Construits en 1953, ces deux petits immeubles situés en centre ville vont voir les espaces communs intérieurs et extérieurs rénovés.

Ainsi les travaux pour la rénovation du parking ont d'ores et déjà commencés et se poursuivront par :

- la réfection des peintures des murs,
- la réfection de la totalité de l'enrobé du parking intérieur et marquage au sol des emplacements de stationnement,
- la mise en place d'un éclairage automatisé.

Parallèlement à l'intérieur :

- Mise en place d'un carrelage mural jusqu'au 1<sup>er</sup> étage.
- Réfection de la peinture de la cage d'escalier.

La création d'un espace dédié aux nouvelles boîtes aux lettres permettra désormais la distribution des colis par les services postaux.

Coût : 47451 € TTC



## AGENCE EUROPE

### SECTEURS MARCONI - CALMETTE

Travaux réalisés :

- Reprises d'éclats et de fissures dans les communs.
- Bouchement des baies libres par châssis fixes.
- Peinture des montées d'escaliers (murs, plafonds, parties métalliques) et peinture des portes d'entrée d'immeubles.
- Révision et modification des systèmes de désenfumage.

Coût : 132 550 €

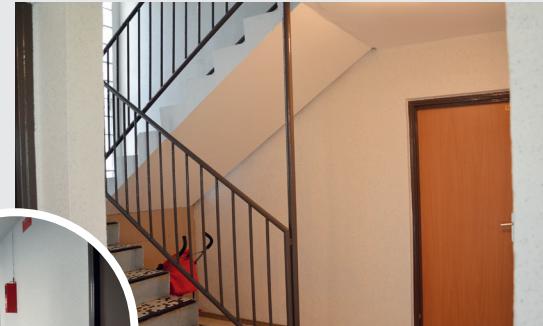


### SECTEUR BUFFON

Travaux en cours :

- Pose de carrelage mural en rez-de-chaussée sous l'escalier ou sont notamment entreposés vélos et poussettes.
- Remplacement du revêtement des sols PVC.
- Mise en peinture des murs, portes et placards.

Coût : 100 000 €



## RÉFÉCTION DES FAÇADES DE LA RÉSIDENCE DU NAIN D'ALSACE

- Pour les façades situées en cœur d'ilot, mise en place de panneaux déclinés en deux teintes intégrant un isolant thermique par l'extérieur. Ce principe allie esthétique, rapidité de pose et efficacité énergétique.
- Mise en place de peinture sur les façades rue et les rez-de-chaussée en intérieur de résidence.
- Peinture des garde-corps.
- Nettoyage des murs périphériques de la résidence.
- Remplacement de certaines descentes d'eau pluviale.

Coût : 530 000 €

Place du Nain d'Alsace  
Rue Quentin Barré  
Rue Fontaine Coupé  
Rue Poiret



## C'est quoi un chantier d'insertion ?

Les chantiers d'insertion ont pour objectif de recruter, accompagner, encadrer et former des personnes rencontrant des difficultés sociales et professionnelles en vue de faciliter leur retour à l'emploi.

Habitat Saint-Quentinois a donc passé un marché de services de qualification et d'insertion professionnelle avec l'AIPSQ pour la mise en place d'un chantier d'insertion relatif à la mise en peinture des entrées des immeubles situés rues Bugain, Borodine et Chabrier.

## Qui est concerné ?

Ce dispositif est réservé à un public précis :

- personnes résidant dans le quartier du VERNAMOIS de la ville de ST QUENTIN ou de la Communauté d'agglomération de ST QUENTIN,
- bénéficiaires du RSA (de 26 ans à plus de 50 ans),
- personnes en parcours d'insertion au sein de Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi,
- demandeurs d'emploi de longue durée.

## Où en est-on aujourd'hui ?

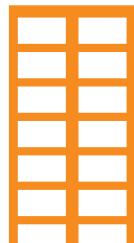
Ce chantier devrait prendre fin en décembre 2017. Les murs, plafonds, sous-faces des marches d'escalier, les mains-courantes, grilles des garde-corps, ainsi que les portes des logements et des gaines techniques ont été entièrement repeints.



Avant



Après



**COÛT TOTAL  
DU DISPOSITIF  
270 775 € TTC**

**Habitat Saint-  
Quentinois  
participe au  
financement  
du matériel  
et fournitures  
à hauteur de  
50 000 €**

**Les autres  
partenaires  
financeurs :**

**La DIRRECTE**  
participe au  
financement des  
CDD Insertion  
(CDDI)

**Le Conseil  
Départemental**  
participe pour les  
bénéficiaires du RSA

**Le FSE (Fond  
Social Européen)**  
contribue aux  
frais de formation,  
encadrement,  
reliquat des  
CDDI, frais de  
déplacement, frais  
de fonctionnement,  
frais de gestion de  
l'action

# LES CROISIÈRES : UNE RÉHABILITATION ATTENDUE

408  
LOGEMENTS  
CONCERNÉS

La réhabilitation tant attendue des Croisières est sur le point de démarrer. Situés au quartier de Neuville, les immeubles 1, 3, 5, 7 rue Raoul Huguet et 2 rue Jacques Blanchot n'ont fait l'objet d'aucune réhabilitation conséquente depuis leur construction dans les années 1970.

DÉMARRAGE  
DES TRAVAUX :  
DERNIER  
TRIMESTRE 2017

Ce sont donc plus de 700 locataires qui attendent avec impatience ces travaux qui s'étaleront sur environ 30 mois.



Cette réhabilitation est un investissement important pour Habitat Saint-Quentinois qui va y consacrer plus de 13 000 000 € de travaux.

La ville de Saint-Quentin (304 000 €), le Conseil Régional (621 000 €), le FEDER (808 000 €) sont nos partenaires sur ce projet. L'Agglomération du Saint-Quentinois apporte également son financement en prenant à sa charge l'acquisition et l'installation des containers enterrés.

## POINTS FORTS DE LA RÉHABILITATION

### EN TERME D'ÉCONOMIES D'ÉNERGIE

L'allure extérieure des immeubles va être profondément modifiée avec la mise en place d'une isolation thermique du bâtiment par l'extérieur qui offre à la fois un confort thermique amélioré et une économie d'énergie. Elle consiste à réaliser autour du bâtiment une double peau isolante.

Sont également prévus :

- le remplacement de l'isolation et de l'étanchéité des toitures terrasses,
- le remplacement des chaufferies.

### SUR LES PARTIES COMMUNES

Mise aux normes électriques des parties communes et du système de désemfumage des cages d'escaliers.

Remplacement des menuiseries des halls y compris le contrôle d'accès.

### Avantages d'une isolation par l'extérieur



**La réduction** des dépenses de chauffage



**La réalisation** de l'étanchéité du bâtiment



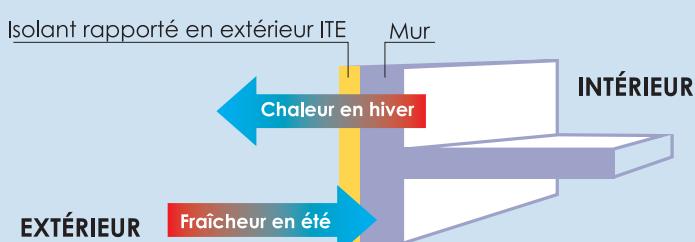
**La rénovation** de l'aspect des façades



**La suppression** des ponts thermiques



**L'amélioration** du confort de vie pour l'occupant, été comme hiver



## DANS LES LOGEMENTS

Les portes d'entrée, l'installation électrique, les radiateurs ainsi que les menuiseries extérieures vont être remplacés.

Elément important apprécié par nos locataires, les nouvelles fenêtres seront équipées de volets roulants.



## UN ENGAGEMENT DES LOCATAIRES SUR LA RÉHABILITATION PROPOSÉE

Beaucoup de monde aux trois réunions qui se sont tenues en début d'année avec les locataires des immeubles concernés.

A cette occasion, Monsieur LE BIGOT, architecte en charge de la réhabilitation a pu présenter l'ensemble des travaux prévus et répondre aux nombreuses questions des locataires.

Ces derniers ont également pu voir des échantillons du bardage qui va être apposé sur leur immeuble.



*Sylvie Robert, Présidente, Marc Voisin, Directeur Général et Steve LAMOUR, Responsable développement*

Ces réunions ont été un véritable moment d'échanges et se sont déroulées dans une très bonne ambiance.

## CRÉATION DE LOGEMENTS NEUFS ADAPTÉS AU HANDICAP

Lors du lancement de l'opération, il est apparu qu'un certain nombre de locaux inoccupés pouvaient être transformés en logements pour personnes à mobilité réduite.

Aussi, deux voire trois logements seront créés en pied d'immeuble sur certains bâtiments.

Parallèlement, Habitat Saint-Quentinois a prévu la création d'un cheminement pour personne à mobilité réduite pour chaque entrée d'immeuble.



## UNE RÉHABILITATION SANS AUGMENTATION DE LA QUITTANCE DE LOYER DES LOCATAIRES DES CROISIÈRES ET DES ÉCONOMIES DE CHAUFFAGE

Bien que la réglementation prévoit un partage des économies liées au poste « Chauffage » à 50 % pour le locataire et 50 % pour le bailleur pendant une période de 15 ans, Habitat Saint-Quentinois a souhaité favoriser ses locataires. Ainsi 60 % des économies de chauffage réalisées bénéficieront aux résidants et 40 % au bailleur sur une période de 10 ans.

Passé ce délai, l'intégralité des économies réalisées sur le chauffage sera au bénéfice du locataire. La mise en place de cette contribution sera visible sur votre quittance de loyer avec l'ajout d'une ligne supplémentaire intitulée « Contribution au partage des économies d'énergie ». Son application se fera à l'issue des travaux réalisés.

## DES CONTAINERS ENTERRÉS POUR UN MEILLEUR CADRE DE VIE

Actuellement les résidants des Croisières disposent de bacs roulants qui, en plus de nécessiter beaucoup de manipulation, restent sur le trottoir, gênent parfois la circulation des piétons et n'embellissent pas le paysage.

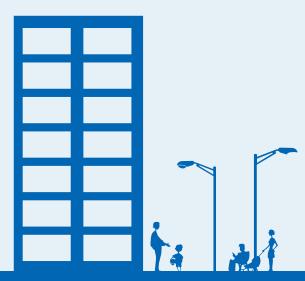
La mise en place des containers enterrés est une alternative à ces bacs roulants. Avec ce nouvel équipement, la mise en place du tri sélectif sera facilitée et la contenance des cuves permettra un passage moins fréquent des camions de collecte.

Deux types de containers sont prévus :

- Le premier destiné à la récupération des ordures ménagères classiques. Les ordures devront impérativement être jetées dans des sacs fermés pour éviter toute apparition d'odeur désagréable dans la cuve.
- Le second container destiné à la récupération des papiers (magazines, journaux ...) et emballages recyclables (bouteilles plastique, cartons, emballages en métal).



Le verre quant à lui reste en apport volontaire dans les containers mis à disposition dans la ville par l'Agglomération du Saint-Quentinois.



# 10

## Nos futures constructions...

Habitat Saint-Quentinois est partenaire de la Ville de Saint-Quentin dans le cadre du programme de requalification des quartiers anciens dégradés. Les premières démolitions ont commencées sur le quartier du Faubourg d'Isle pour donner vie à une nouvelle offre de logements.



**50-52 Rue du Général Leclerc et 2 à 8 Rue Jules César**

Construction de 4 logements et 1 local commercial  
Livraison prévisionnelle : 2<sup>ème</sup> semestre 2019



**51 et 53 rue de Guise**

Restructuration des immeubles avec création de 5 logements. Livraison prévisionnelle 2<sup>ème</sup> semestre 2018



**34 à 36 rue Jules César**

Construction de 22 logements destinés aux étudiants  
Livraison prévisionnelle : 2<sup>ème</sup> semestre 2019



**80 rue de Guise**

Construction de 6 logements  
Livraison prévisionnelle : 2<sup>ème</sup> semestre 2019



# 11

## VENTE HLM : DE LA LOCATION A L'ACCESSION

Depuis plusieurs années, le Conseil d'Administration d'Habitat Saint-Quentinois a décidé d'aider les locataires à accéder à la propriété via la Vente HLM. C'est Laura PARMENTIER, en charge de l'accésion à la propriété et des baux commerciaux au sein d'Habitat Saint-Quentinois qui suit et accompagne nos locataires dans cette aventure.



Monsieur MARLIER, devenu récemment propriétaire, a bien voulu nous faire partager son expérience.

Depuis combien d'années êtes-vous locataires d'Habitat Saint-Quentinois ?

M. MARLIER : Depuis une dizaine d'années. J'ai pratiquement toujours habité dans un de vos logements. J'ai d'abord eu un appartement au quartier

Europe puis j'ai fait une demande de mutation et un an après on m'a proposé cette maison.

Quelles ont été vos motivations pour passer à l'accésion ?

M. M : J'ai hésité pendant des années. J'avais fait beaucoup de travaux dans cette maison et les taux d'intérêt bas en ce moment m'ont poussé à me lancer.

Quelles sont vos impressions sur la location à Habitat Saint-Quentinois ?

M. M : Mes locations se sont toujours bien passées. Il y a une bonne écoute de la part de l'agence.

Comment avez-vous eu connaissance du dispositif de vente HLM ?

M. M : J'ai reçu l'information par un courrier envoyé par Habitat Saint-Quentinois.

Laura Parmentier : Dès que le programme de vente est arrêté par le Conseil d'Administration, un courrier est adressé à chaque locataire concerné pour les informer de la possibilité pour eux d'acquérir la maison qu'ils occupent.

Quelles sont vos impressions sur le traitement de votre dossier ?

M. M : J'ai toujours eu de bons contacts avec Madame PARMENTIER mais je trouve la procédure d'acquisition assez longue. Je pense qu'il serait également nécessaire de mettre en place un accompagnement pour les nouveaux propriétaires quant aux interventions techniques dans le logement.

### A vendre...



68 000 €

10 rue de Vermand • Type 3 • 84 m<sup>2</sup>

Rez de chaussée : salon, séjour, cuisine, WC, salle de bain, véranda  
1<sup>er</sup> étage : 2 chambres, bureau  
Cour Cave Grenier  
DPE : D



60 000 €

34 bis rue de l'Industrie • Type 4 • 88 m<sup>2</sup>

Rez de chaussée : séjour, cuisine  
1<sup>er</sup> étage : 3 chambres, salle de bain,  
WC  
Cour Cave Grenier  
DPE : D



90 000 €

16 RUE BENEZET • Type 7 • 151 m<sup>2</sup>

Rez de chaussée : double salon, cuisine, salle à manger, WC  
1<sup>er</sup> étage : 2 chambres, bureau, salle de bain, lingerie  
2<sup>ème</sup> étage : 2 chambres, salle de bain  
Jardin Cave Chauffage au gaz  
DPE : C



## UN NOUVEAU GARDIEN À HABITAT SAINT-QUENTINOIS

Monsieur JULIEN est notre nouveau gardien d'immeubles. Aimant les contacts et la proximité, il a déjà pris ses fonctions au sein de votre résidence et intervient désormais sur plusieurs immeubles de notre parc.

Vous le retrouverez également au sein des béguinages Bellevue, Sainte Anne, Quentin Barré, Carpentier, Saint Augustin, Sainte Marguerite, Moine de Beauvais, Guerbigny, Leblanc et Vieux Ménages.



Sachez que nos gardiens d'immeubles constituent un relais important entre vous et votre bailleur.

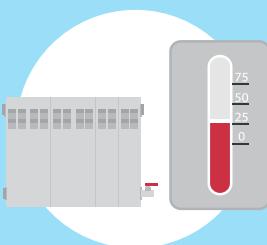
Pour sa part, Monsieur JULIEN connaît très bien les logements d'Habitat Saint-Quentinois.  
**Alors n'hésitez pas à venir le rencontrer.**

### Adresses des immeubles d'Habitat saint-Quentinois dont il a la charge :

- Raspail • Wé • Mulhouse • Emile Zola • Pompidou • Henri Dunant • Nain d'Alsace
- Fontaine Coupé • Poiret • Voltaire • Tour Y Val • Henri Martin • Bovelles • de la Cliae • Kennedy
- Colonel Fabien • Denfert Rochereau • Jean Bouin • Gambetta • Michelet • Isle • Huit Octobre

## ÇA Y EST, C'EST L'HIVER

Vous rencontrez un souci avec votre chauffage ? Vous avez l'impression que vos radiateurs ne chauffent pas ?



Nous vous rappelons que depuis plusieurs années, Habitat Saint-Quentinois a mis en place un relevé systématique des températures du logement par un de nos techniciens.

Ces données, transmises ensuite au prestataire de chauffage, permettent une résolution rapide du dysfonctionnement.

**N'attendez pas, contactez votre chargé de clientèle qui prendra les dispositions pour une vérification de votre installation.**

## GUIDE PRATIQUE POUR LA PREVENTION ET L'EXTERMINATION DES PUNAISES DE LIT

Afin de sensibiliser les locataires, Habitat Saint-Quentinois a édité un guide pour reconnaître, prévenir et exterminer les punaises de lit dès leur apparition.

**Nous vous invitons dès à présent à prendre connaissance de ce guide. Des questions ? N'hésitez pas à contacter votre agence.**

