

Edito

La coutume veut que le début d'année soit l'occasion de faire un bilan des réalisations passées et la présentation des grandes lignes de l'année à venir. Pour ma part je préfère, à l'aube de cette année 2016, vous parler de nos engagements vis-à-vis de nos clients.

Depuis mon arrivée en juillet 2014, j'ai voulu une modification profonde des méthodes de travail d'Habitat Saint-Quentinois. L'année 2015 y aura été consacrée. Nous connaissons, pour y être confrontés au travers de la commission d'attribution et de la commission sociale, nos locataires, leurs difficultés et leurs besoins. Mais nous connaissons aussi nos logements et surtout nos axes de progrès.

C'est dans ce contexte et en tenant compte de l'ensemble de ces éléments qu'il nous faut aujourd'hui orienter nos actions.

Ainsi la renégociation des marchés d'appels d'offres, le renouvellement des contrats d'entretien et la mise en place de nouveaux marchés commencent à porter leurs fruits sur les charges d'un grand nombre de nos clients. Nous accentuons également nos contrôles sur les travaux effectués dans les logements. Enfin, nous restons vigilants sur la sécurité dans notre parc par le signalement systématique auprès des services de Police de tous les actes de vandalisme ou d'incivilités.

Participer au bien vivre dans nos logements constitue l'un des enjeux majeurs que le Conseil d'Administration et moi-même nous sommes fixés pour les mois à venir.

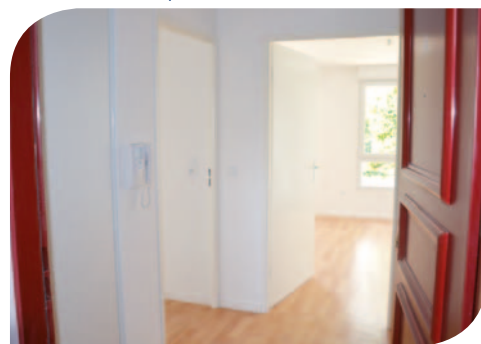
Ainsi, des horaires d'ouverture élargis et un meilleur traitement de vos réclamations sont les premiers signes visibles du renforcement souhaité de notre proximité présentés dans ce numéro 14 du Journal des locataires d'Habitat Saint-Quentinois.

Je vous souhaite une agréable lecture et vous adresse ainsi qu'à vos proches tous mes vœux de bonheur et de santé pour cette année 2016.

Gilles GILLET
Président d'Habitat
Saint-Quentinois



Résidence du Capitaine Dumont



Clos Michaux

Sommaire

Côté travaux

- Nos réalisations.....p.2/3

Dossier

- La proximité.....p.4
- Notre agence en direct.....p.4
- Nos horaires évoluent.....p.4
- Le traitement de vos réclamations.....p.5
- Votre gardien d'immeuble.....p.6/7
- Les containers enterrés.....p.8
- La propreté.....p.9

Vie pratique

- Les différents modes de paiements.....p.10
- Astuces pour faire baisser mes factures.....p.11
- Les détecteurs de fumée.....p.11

Vos représentants.....p.12

Maisons à vendre.....p.12

CÔTÉ TRAVAUX



Quartier de Neuville - Chauffage

- Changement de deux chaudières par la société DALKIA **rue Gustave Cantelon** et **rue Léon Lemaire** afin de favoriser la baisse des charges sur le site.
- Installation d'un pot à boues au **1 rue Raoul Huguet**, afin d'améliorer la circulation du chauffage sur cet immeuble.



Quartier de Vermand - Remplacement des cheneaux

Afin de pérenniser l'évacuation des eaux pluviales provenant des toitures terrasses, la reprise de l'ensemble des chéneaux des immeubles du **quartier de Vermand** a été programmée et s'étalera sur plusieurs années.

SONT PRÉVUS :

- La démolition des chéneaux en béton
- La pose de chéneaux métalliques préfabriqués sur des supports fixés à la façade
- Le raccordement du complexe étanchéité dans les chutes d'eaux pluviales existantes



Les travaux cette année ont concernés les immeubles situés au **1-3-5-7-9 rue Emmanuel Chabrier**

Après l'avenue Schuman, la rue Ampère

Habitat Saint-Quentinois poursuit **rue Ampère** les travaux sur les façades entamés en 2014 **avenue Robert Schuman** avec :

- le changement des portes des locaux communs
- le remplacement des claustras en béton par 16 châssis en aluminium.

OBJECTIF :

Harmonisation des bâtiments et donner une image agréable au quartier.



Accès des immeubles : Résidences du Nain d'Alsace et Emile Zola, Béguinage Guerbigny

Démarré en 2014, le programme de changement des portes de hall par un système de fermeture par ventouse sur la **Résidence du Nain d'Alsace**, la **Résidence Emile Zola** et le **Béguinage Guerbigny** s'est achevé en 2015.

OBJECTIF :

- Meilleure isolation thermique des halls d'entrée
- Renforcement de la sécurité des résidents



Raccordement au tout-à-l'égout : 3-4-5-6-10 rue Maurice Bouchor

Suite à la mise en œuvre par la Communauté d'Agglomération de Saint-Quentin, d'un réseau de tout à l'égout **rue Maurice Bouchor**, Habitat Saint-Quentinois a procédé aux raccordements à ce réseau des 5 logements lui appartenant.

A cette occasion, les haies existantes en limite de propriété ont été remplacées par des panneaux treillis rigide avec portillon.



Coup de jeune sur les logements étudiants au sein du parc

Habitat Saint-Quentinois assure la gestion technique des deux résidences gérées par le CROUS à destination des étudiants situées :

- **2 Place du Nain d'Alsace**
- **23 Rue des Béguinages**

Ce sont les logements situés 2 place du Nain d'Alsace qui ont bénéficié en priorité des travaux à savoir :

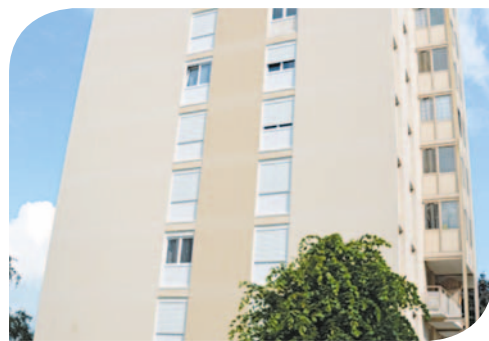
- Remplacement des VMC
- Etanchéité des douches et pose de portes de douche à la place de rideaux
- Réfection de l'électricité
- Remplacement d'équipements dans les cuisines communes
- Remplacement de la porte d'entrée



A venir... Remplacement des menuiseries rue Léon Lemaire

Les travaux de remplacement des ensembles menuisés vétustes des chambres en pignon sur les immeubles **2 et 4 rue Cantelon et 2 rue Léon Lemaire** sont à ce jour terminés. Un nouvel appel d'offres a été lancé pour poursuivre ces travaux sur les immeubles **4-6-8-10 et 12 rue Léon Lemaire**.

Le démarrage prévisionnel des travaux est prévu au 1^{er} trimestre 2016 et débiteront par les immeubles 4 et 6 rue Léon Lemaire.



La PROXIMITÉ au coeur de notre métier

● NOTRE CHOIX

Être proche de vous

Depuis plusieurs années, Habitat Saint-Quentinois a fait le choix de renforcer sa proximité auprès de sa clientèle :

- au sein des quartiers avec 3 agences qui regroupent toutes les compétences utiles à la vie dans nos logements
- au sein des immeubles avec une équipe d'agents de nettoyage présente de **5h à 12h** le lundi et de **7h30/12h** et **13h30/16h30** du mardi au vendredi
- auprès des locataires au travers du gardien de secteur.

Aujourd'hui le choix est fait d'aller encore plus loin par :

- la refonte de nos procédures avec des engagements clairs vis-à-vis de notre clientèle
- la modification de nos horaires d'accueil et téléphonique
- la communication via notre site internet de nos offres de location

Tout cela, et ce n'est qu'un début pour vous assurer un mieux vivre chez vous



VOTRE AGENCE EN DIRECT

Le 3220 n'ayant pas apporté la satisfaction escomptée, Habitat Saint-Quentinois a repris son numéro de téléphone d'origine et propose désormais à ses clients un accès téléphonique direct au **03 23 06 11 11** avec leur agence ou le siège en tapant un chiffre de 1 à 4.

Agence
Europe
Tapez

1

Agence
Neuville
Tapez

2

Agence
du Vermandois
Tapez

3

Le siège
Tapez

4



DES HORAIRES D'OUVERTURE ÉLARGIS

Nos bureaux vous accueillent désormais de
8h30 à 12h00 et de **13h30 à 17h00** du lundi au vendredi.

C'est une heure d'ouverture quotidienne qui vous est proposée pour venir nous rencontrer plus facilement.

Ces nouveaux horaires concernent également notre accueil téléphonique.

NOTRE OBJECTIF : MIEUX RÉPONDRE À VOS ATTENTES

NOS ENGAGEMENTS VIS-A-VIS DE VOUS

La mission d'un Office Public de l'Habitat est de construire et réhabiliter des logements locatifs destinés aux personnes à revenus modestes en assurant la location, la gestion et l'entretien de ces logements.

La proximité souhaitée par Habitat Saint-Quentinois ne peut pas s'arrêter à ces mots. Nous voulons que nos locataires se sentent bien chez nous. Au cours des prochains mois, vous découvrirez en détail nos objectifs et les engagements qui ont été pris pour y parvenir.

NOTRE ENGAGEMENT N°1 : le traitement de votre réclamation

Dès votre appel à l'agence, votre réclamation est enregistrée immédiatement sur notre nouvel outil de suivi :

- Identification du problème
- Lancement du bon de commande ou planification de la visite du responsable de secteur à votre domicile

A NOTER

Toutes les réclamations nécessitant une intervention d'urgence seront traitées par votre agence dès votre appel et les entreprises seront immédiatement sollicitées.

J1

- prise en compte de votre appel
- intervention de votre responsable de secteur
- sollicitation de l'entreprise si nécessaire



J+5

- lancement du bon de commande auprès des entreprises identifiées
- le locataire contacte l'entreprise pour planifier le jour de leur intervention à domicile



J+20

- votre responsable de secteur peut être amené à prendre contact avec vous pour recueillir votre impression sur la qualité de la prestation effectuée ainsi que celle des intervenants
- une visite après travaux sera systématique pour tout devis supérieur à 800 €



● **NOTRE PROXIMITÉ**

C'est aussi votre gardien d'immeuble



Les gardiens d'Habitat Saint-Quentinois

Dans le précédent numéro, nous vous avons présenté les agences et le personnel d'Habitat Saint-Quentinois que vous pouviez rencontrer. Aujourd'hui nous avons souhaité mettre l'accent sur un autre représentant d'Habitat Saint-Quentinois encore plus proche de vous : **VOTRE GARDIEN**.

Vous le rencontrez régulièrement au sein de votre immeuble. C'est la personne qui représente votre bailleur au plus proche de chez vous. Il connaît votre quartier, votre immeuble, vos voisins, il vous arrive même parfois d'échanger quelques mots ensemble...

Cette personne c'est votre gardien d'immeuble.

Ils sont 10 gardiens au sein d'Habitat Saint-Quentinois à gérer chacun en moyenne 500 logements. Ils encadrent une équipe d'agents d'entretien qui vous assure un environnement propre tous les jours.

Votre gardien d'immeuble et son équipe sont présents dans votre quartier

de **5h à 12h** le lundi
et de **7h30 à 12h** et de **13h30 à 16h30** du mardi au vendredi.



● LES ACTIONS DU GARDIEN au sein de mon immeuble

**Les fonctions du gardien sont multiples.
D'une manière générale, il :**

- **Contrôle et encadre** le personnel d'entretien attaché à son secteur
- **Participe au nettoyage** des parties communes et des abords des immeubles
- **Renseigne et oriente** les clients locataires
- **Assure la surveillance** des parties communes et des immeubles dont il a la charge
- **Veille au respect** du contrat de location et à l'application du règlement intérieur auprès des locataires
- **Recense et signale** les besoins d'intervention technique
- **Intervient en cas de conflit** de voisinage et/ou fait appel aux personnes concernées
- **prend en charge l'évacuation des ordures ménagères** et le nettoyage des équipements
- **Prépare et contrôle l'enlèvement des encombrants**
- **Effectue les affichages d'information**, participe à la communication à destination des résidents
- **Contrôle le fonctionnement des équipements** et signale les anomalies
- **Est en relation avec les entreprises**
- **Participe à des campagnes de sensibilisation au tri des déchets** et à la collecte sélective
- **Participe à différents projets d'animation** locale.



M. CASPAR est le nouveau gardien d'immeuble sur le secteur Musicien Tell. Ayant secondé pendant de nombreuses années, M. PETITJEAN, parti depuis en retraite, il connaît bien ce quartier et ses habitants. Aimant le contact et la proximité, il a déjà pris ses fonctions sur votre résidence. N'hésitez pas à le rencontrer.



● **RETOUR D'EXPÉRIENCE****Les containers enterrés de la résidence Alembert**

Depuis fin 2014, la résidence Alembert est équipée de containers enterrés facilitant pour les locataires le tri de leurs déchets.

RAPPEL**Le container avec l'autocollant marron :**

ordures ménagères classiques qui doivent impérativement être jetées dans des sacs fermés.

Le conteneur avec l'autocollant jaune :

les papiers (magazines, journaux...) et emballages recyclables (bouteilles plastique, carton, emballages en métal).

Le verre quant à lui reste en apport volontaire dans les containers mis à disposition dans la ville par la Communauté d'Agglomération de Saint-Quentin.



Pour aider dans ces nouvelles pratiques, la Communauté d'Agglomération a nommé des éco voisins parmi les locataires de la résidence Alembert.

**RENCONTRE AVEC
MONSIEUR FLAMENT LOCATAIRE
D'HABITAT SAINT-QUENTINOIS
ET ÉCO VOISIN**
En quoi consiste votre intervention ?

Nous sommes présents pour répondre à toutes les questions que les locataires des immeubles Alembert peuvent se poser sur le tri des emballages au sein des immeubles collectifs par rapport aux containers enterrés.

Êtes-vous souvent sollicités ?

Pas tellement, la communauté d'agglomération avait bien informé les gens. Au début, ils ont posé quelques questions à moi mais aussi à M. LEGRAND notre gardien. Tout s'est bien passé. Aujourd'hui les gens en ont pris l'habitude. La dernière fois, j'ai même vu une personne âgée qui expliquait le tri à ses petits enfants.

Avez-vous noté un changement dans les mentalités ?

Avant on avait des vides ordures dans les étages, il y avait parfois des odeurs. Ils ont été supprimés et les gens maintenant mettent leurs déchets dans les containers enterrés devant les immeubles. En dehors des retraités comme moi qui n'avons pas d'horaires, les gens déposent leurs poubelles en partant travailler le matin et/ou le midi mais aussi le soir lors de la sortie du chien. C'est devenu une routine. C'est très propre, c'est rare quand il y a quelque chose qui traîne à côté des containers enterrés.



M. FLAMENT en compagnie de M. LEGRAND gardien

● LA PROPRETÉ

L'affaire de tous

Mieux vivre dans son immeuble, c'est aussi respecter la propreté des parties communes et le travail du gardien et de l'agent d'entretien qui en a la charge. Des gestes simples peuvent y contribuer :

- **Bien fermer ses poubelles**

dans des sacs plastiques et les déposer dans les locaux prévus à cet effet

- **Ne pas entreposer** d'encombrants dans les parties communes

- **Ne pas stocker** les papiers et autres prospectus gratuits sous les boîtes aux lettres

- **Ramasser les déjections** que son animal peut faire dans les parties communes, ascenseurs et caves

- **Trier ses déchets**



Triez et déposez dans le bon contenant



Apportez le verre au point d'apport volontaire



Déchets ménagers



Déchèterie

© sources : Communauté d'Agglomération de Saint-Quentin

30 septembre 2015 : Journée de la propreté

La 6^{ème} édition de la **Journée de la propreté** organisée le 30 septembre dernier par la Ville de Saint-Quentin s'est déroulée dans de nombreux quartiers de la Ville. Les enfants équipés de tenues adéquates et armés d'une pince et d'un sac ont trié les déchets en fonction des consignes de tri qui leur avaient été distribuées.

Habitat Saint-Quentinois, partenaire de cette action, a mis à disposition son personnel de proximité pour accompagner les enfants sur plusieurs ensembles de notre parc.

Après le **secteur Musicien Tell**, les enfants de ce quartier ont poursuivi leurs recherches au **Béguinage Saint-Lazare** dont les locataires à leur fenêtre ont pu apercevoir une joyeuse équipe de gilets jaunes courant partout, très motivée pour remplir leur sac de déchets.

Ils ont ensuite rejoint les autres équipes au parc d'Isle pour un goûter et la remise du trophée.



A white silhouette illustration of a town skyline on a black background. The skyline includes a large church with a tall steeple, several smaller houses, and two trees. In the foreground, there are silhouettes of people: a person pushing a stroller, a person standing, and another person walking.

Choisissez le mode de paiement qui vous convient

Entre le 25 et le 30 du mois, vous recevez votre quittance de loyer. Sachez que votre loyer doit être payé tous les mois à terme échu. Pour cela plusieurs possibilités vous sont proposées par votre bailleur :

- Votre compte est débité automatiquement à la date que vous aurez choisie (5 - 10 ou 15 du mois)
- Pas de risque d'oubli, de perte ou de vol d'argent liquide ou chéquier
- Pas de frais d'envoi, ni démarches ou déplacements à effectuer tous les mois
- Possibilité de suspendre ou d'arrêter le prélèvement quand vous le souhaitez en prévenant votre responsable de secteur et votre banque avant le 20 du mois précédent.

Avant le 10 de chaque mois, vous devez transmettre à votre bailleur, un chèque bancaire ou postal accompagné du bordereau figurant en bas de votre quittance à l'adresse suivante :

Habitat Saint-Quentinois
142 bd Gambetta
CS 70041
02315 SAINT-QUENTIN cedex

Avant le 10 de chaque mois, vous pouvez régler votre loyer par carte bancaire dans tous les points d'accueil d'Habitat Saint-Quentinois

A tout moment du mois, vous pouvez faire un virement bancaire du montant souhaité de votre compte vers le compte d'Habitat Saint-Quentinois en communiquant à votre banque notre relevé d'identité bancaire.

Attention à compter du 1^{er} avril 2016, le mandat compte est remplacé par EFICASH

Un code barre apparaîtra sur votre quittance de loyer. Il vous permettra de régler votre loyer en espèce sans remplir de bordereau. Il vous suffira de vous rendre dans un bureau de Poste avec votre avis d'échéance pour effectuer votre versement en espèces. La lecture optique du code barre permettra de transférer votre paiement vers votre compte locataire à Habitat Saint-Quentinois.

[illegible]

relevé d'identité bancaire

TREZORIERE ET QUENTIN
3 RUE DE COBRANNE
02321 ET QUENTIN CEDEX

Cashier responsable du classement du relevé

PARIS-TOURNAI
142 BOULEVARD GAMBETTA
02200 ET QUENTIN

Désignation		SEXE	SOCCAL
NUMERO	PRENOM	N°	N°
48933	00001	00003	424906
48933	00001	00003	424906

Identifiant Norme Internationale Bancaire (IBAN)

FR37 4893 3000 0100 0034 2000 0107

Identifiant International de la Banque (BIC)

CDCE FR PP

● JE PEUX AGIR

sur mes consommations Quelques astuces pour faire baisser ma facture

Dans ma cuisine

Pour éviter une surconsommation d'énergie, je dégivre régulièrement mon congélateur 4 cm de givre multiplie par 2 la consommation électrique de l'appareil).



Dans la salle de bain

Privilégier une douche quotidienne (15 L/min) par rapport à un bain (200 L). Faire ce geste équivaut à diminuer au minimum par 3 votre consommation d'eau. Attention, ce calcul n'est valable que si le robinet est coupé pendant que vous vous savonnez et que la douche ne dure pas plus de 10 minutes.

Le bain : commencez par remplir le bain avec de l'eau chaude et ajustez la température avec l'eau froide.

Le brossage des dents : ne pas laisser ouvert le robinet pendant le temps de brossage, vous ferez ainsi une économie d'environ 12 L par minute.

Dans les toilettes

Les chasses d'eau sont les plus consommatrices d'eau de la maison.

600 L d'eau par jour peuvent être gaspillés soit 88 € par mois.

Ainsi pour éviter toute surconsommation : vérifier que le flotteur n'est pas coincé et contrôler l'usure du joint entre le dispositif de chasse d'eau et la cuvette (vous pouvez le remplacer pour quelques centimes d'euros).

Chauffage

En hiver, quelques gestes simples pour ne pas avoir de déperdition de chaleur :

- Ne placez aucun meuble devant les radiateurs
- Ne séchez pas le linge sur les convecteurs
- Dépoussiérer les radiateurs au moins 2 fois par an



QUELQUES CHIFFRES*

Un goutte à goutte

4 litres / heure

Gaspiillage : 35 m³ par an
soit une facture annuelle
augmentée de **168 euros**

Un mince filet d'eau

16 litres / heure

Gaspiillage : 140 m³ par an
soit une facture annuelle
augmentée de **673 euros**

Une fuite de chasse d'eau, d'adoucisseur, ...

25 litres / heure

Gaspiillage : 219 m³ par an
soit une facture annuelle
augmentée de **1 053 euros**

*source : site internet communauté d'agglomération de Saint-Quentin

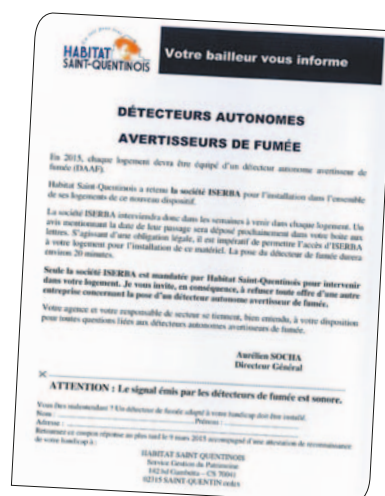
● DÉTECTEUR AUTONOME

Avertisseur de fumée

Afin de se conformer à la loi 2010-238 du 9 mars 2010 qui rend obligatoire l'installation de Détecteurs Autonomes Avertisseurs de Fumées dans tous les logements d'habitation, HABITAT SAINT QUENTINOIS a mandaté l'Entreprise ISERBA afin d'équiper son parc, y compris les foyers et béguinages, avec sensibilisation au risque incendie et formation à l'utilisation des équipements installés.

La pose des appareils de détection a débuté le 9 Mars 2015 et s'est achevée le 18 septembre 2015.

Afin de garantir le bon fonctionnement de ces appareils, une notice très explicite a été remise aux résidents au moment de la pose. Une fois installé, il appartient au locataire d'entretenir le détecteur autonome avertisseurs de fumée et de veiller à son bon fonctionnement et au remplacement de la pile.



Sensibilisé aux personnes en situation de handicap, Habitat Saint-Quentinois a équipé les locataires concernés d'un matériel adapté.



VOS REPRÉSENTANTS

Lors des élections qui se sont déroulées le 12 décembre 2014, vous avez désigné **vos représentants au Conseil d'Administration d'Habitat Saint-Quentinois** pour 4 ans. Le dépouillement s'est déroulé au siège d'Habitat Saint-Quentinois en présence des représentants des différentes listes présentées.

Ont été élus :



M. Joël COURTOIS

Confédération Syndicale des familles

5 rue raoul Huguet
02100 Saint Quentin
Tél. : 06 30 19 57 51

Permanence : 1^{er} et 3^{ème} mercredi
du mois



Mme Corinne BECOURT

Confédération Nationale du Logement

2 rue Gay Lussac
02100 Saint Quentin
Tél. : 06 26 09 26 48

Permanence : 1^{er} et 3^{ème} mardi
du mois - de 16h à 19h



Mme Sabine LASSON

Ass. Force Ouvrière Consommateur

19 rue du Président Kennedy
02100 Saint Quentin
Tél. : 03 23 65 66 67

Permanences : lundi de 14h à 17h



M. Jean-Luc TOURNAY

Confédération Nationale du Logement

2 rue Gay Lussac
02100 Saint Quentin
Tél. : 06 89 77 61 64

Permanence : 1^{er} et 3^{ème} mardi
du mois - de 16h à 19h

Sachez que vos représentants sont à votre écoute.

Quel que soit votre quartier, vous pouvez les contacter pour faire part de vos doléances liées à votre vie au sein du parc.

MAISONS À VENDRE À SAINT-QUENTIN



11 rue Jacques Lescot

Maison de **Type 8** Chauffage gaz

RDC : séjour, cuisine, salle de douche

1^{er} étage : 3 chambres, salle de bains, WC

2^{ème} étage : 3 chambres, palier

Cour, cave

DPE : D / GES : E
PRIX : 110 000 €



29 rue de la Chaussée Romaine

Maison de **Type 4** Chauffage gaz

RDC : cuisine, séjour, WC, salle de bains

1^{er} étage : 3 chambres, petite

Cour, cave

DPE : D / GES : E
PRIX : 40 000 €



7 rue Quentin Barré

Maison de **Type 7** Chauffage gaz

RDC : séjour, cuisine, WC

1^{er} étage : 3 chambres, salle de bains,
salle de douche, WC

2^{ème} étage : 3 chambres

Petite cour, cave

DPE : C / GES : D
PRIX : 85 000 €



16 rue Bénézet

Maison de **Type 7** Chauffage gaz

RDC : salle à manger, double salon, cuisine, WC

1^{er} étage : 2 chambres, bureau, lingerie,
salle de bains

2^{ème} étage : 2 chambres, salle de bains

Jardin, cave

DPE : C / GES : D
PRIX : 115 000 €



28 rue Pierre Ramus

Maison de **Type 7** Chauffage gaz

RDC : salon, séjour, cuisine, lingerie, WC

1^{er} étage : salle de bains avec WC,

2 chambres, lingerie

2^{ème} étage : 2 chambres et une petite pièce

3^{ème} étage : 1 grande chambre sous comble
mansardée

Petite cour, cave

DPE : D / GES : E
PRIX : 105 000 €

Vous cherchez un local commercial ?

Habitat Saint-Quentinois propose à la location ou à la vente
plusieurs surfaces comprises entre 55m² et 132m²
sur les secteurs Centre Ville et Champagne Artois

Vous êtes intéressés par une de nos offres ?

Contactez notre service accession au **03 23 06 89 34**