

Regards

Le journal des locataires

HABITAT 08

Juillet 2024 #26



P.05 **UN TOURNOI DE FOOT
FAIT LE PLEIN !**

P.07 **Une chaufferie biomasse
à la Pertinguette**

P.10 **Mon cahier de vacances**



habitat08.fr

Sommaire



04 C'est dit, c'est fait

Le succès des cafés-rencontres
Action fidélisation !
Un tournoi de foot fait le plein



06 Rénover, innover, habiter

Des réhabilitations aux quatre coins des Ardennes
Une chaufferie biomasse à la Pertinguette
Le chèque énergie évoluée



08 Partageons + que des logements

Que payez-vous dans vos charges ?
Votre niveau de satisfaction passé au peigne fin



10 Votre vie au quotidien

Mon cahier de vacances
Gagnez vos places pour le Cabaret Vert !



12 Sur le palier

Hervé Euzen, directeur général D'HABITAT 08



Directeur de publication : Hervé Euzen • Rédaction : Service communication - relation locataires • Conception : image 4/4 france
• Impression : Sopaic Reprographie • Diffusion : 12 000 exemplaires
• Contact : HABITAT 08 - Siège social : 22-24 avenue des Martyrs de la Résistance, CS 20121 08008 Charleville-Mézières Cedex • Numéro ISSN : 2118-0644. Image de couverture : Tournoi de football à Charleville-Mézières

Edito



Hervé Euzen

Directeur général



Marie-José Moser

Présidente du conseil d'administration
d'HABITAT 08

Le début de l'année 2024 a été marqué par l'arrivée du nouveau directeur général de l'Office, pouvez-vous nous en dire plus ?

Marie-José Moser : Comme je vous l'avais annoncé dans le précédent numéro de *Regards*, M. Hervé Euzen a pris ses fonctions de directeur général d'HABITAT 08 à la fin du mois de janvier. Cette nouvelle collaboration, déjà très enrichissante, se matérialise dans cet édito rédigé à "quatre mains". M. Euzen et moi-même prendrons désormais la parole côte à côte dans le Journal des locataires afin de vous présenter les grandes orientations de l'Office, et les conséquences directes qu'elles auront pour la vie quotidienne des locataires. Je vous invite à découvrir le parcours de M. Euzen ainsi que ses ambitions pour l'Office en dernière page de ce numéro.

Cette nouvelle collaboration se fait-elle déjà ressentir dans les actions menées par HABITAT 08 ?

Hervé Euzen : Tout à fait ! Bien que nous n'ayons jamais cessé de travailler au service des locataires, la première partie de l'année foisonne déjà de nouveautés. Tout d'abord, les actions de proximité sont maintenant légion et nous avons à cœur de rencontrer le plus de locataires possible au travers de cafés-rencontres ou d'événements organisés par les collaborateurs. Il s'agit là de moments conviviaux qui permettent aussi d'échanger concrètement sur les problèmes du quotidien afin d'améliorer notre qualité de service. Vous retrouverez d'ailleurs un certain nombre de nos opérations de proximité dans ce numéro. Nous souhaitons également aller davantage vers certains publics, notamment les résidents seniors. Nous rencontrons les

locataires installés chez eux depuis longtemps afin de les remercier de leur fidélité.

Marie-José Moser : Et nous menons parallèlement une politique d'adaptation de nos logements pour maintenir les locataires âgés à leur domicile. En 2023, c'est plus de 300 000 € qui ont été consacrés à l'aménagement de 150 logements. Nos efforts se poursuivront bien évidemment dans les mois et années à venir. Les nouveaux projets d'opération de construction et de réhabilitation sont également nombreux. Nous aurons d'ailleurs l'occasion d'y revenir dans notre numéro de fin d'année. En attendant, je vous souhaite de passer d'agréables vacances.

« Développer notre rôle d'acteur de référence du département des Ardennes pour un habitat attractif, durable, adapté aux parcours de vie et favorisant l'inclusion. »

Un dernier mot pour nos locataires ?

Hervé Euzen : Co'hab ! C'est le nom qui a été choisi au projet d'entreprise d'HABITAT 08 et qui fait référence à la cohésion et à l'implication de chacun, au service de nos locataires. Ce projet

se déclinera jusqu'en 2027 au travers de cinq axes stratégiques et quinze actions portés par l'ensemble des collaborateurs de l'Office avec pour ambition de développer notre rôle d'acteur de référence du département des Ardennes pour un habitat attractif, durable, adapté aux parcours de vie et favorisant l'inclusion.

Nota bene

Parce que ce magazine a été conçu pour vous, n'hésitez pas à envoyer vos idées de sujet et toutes remarques à l'adresse communication@habitat08.fr. Nous tâcherons de les prendre en compte pour le prochain numéro !

C'est dit, c'est fait

LE SUCCÈS DES CAFÉS-RENCONTRES

Favoriser les échanges en pied d'immeubles entre locataires et collaborateurs de l'Office, quoi de plus simple que de se retrouver autour d'un café pour dialoguer ? Cette année, nous avons initié les cafés-rencontres sur plusieurs secteurs au plus proche de vous.

La première édition de ces cafés-rencontres a eu lieu en mars dernier avec les résidents du quartier de la Sorille à Charleville-Mézières. Depuis, les rencontres se sont multipliées dans d'autres quartiers carolomacériens, mobilisant à chaque fois un grand nombre de résidents venus partager avec nous un petit-déjeuner. Lors de ces rencontres, les locataires ont ainsi l'opportunité de discuter avec les personnels du siège comme des agences. C'est l'occasion pour chacun d'échanger sur des sujets parfois difficiles, mais aussi plus légers, avec l'objectif de réfléchir à la mise en place d'une action construite en commun (fête des habitants, plantation de fleurs, tri des déchets...), et visant en premier lieu à améliorer le vivre ensemble. HABITAT 08 souhaite désormais étendre cette action dans d'autres communes, et renforcer ainsi notre proximité avec vous !



Café-rencontre rue des Chardonnerets le 12 avril 2024



Café-rencontre rue de de la Ronde Couture le 17 avril 2024



Café-rencontre rue de la Sorille le 15 mars 2024

Action fidélisation !

La fidélité, ça compte et ça se récompense ! HABITAT 08 lance un grand programme de fidélisation destiné aux locataires présents depuis cinquante ans et plus dans leur logement. Cette initiative vise à renforcer les liens entre l'Office et ses locataires et à améliorer leur confort de vie.



M. et Mme Jeny



M. et Mme Avelange



M. et Mme Renard

Depuis le début de l'année 2024, les rencontres s'enchaînent aux quatre coins des Ardennes afin de récompenser les locataires concernés par cette nouvelle action de proximité. Des visites de courtoisie à domicile sont réalisées par le responsable d'agence afin d'échanger et témoigner de la reconnaissance de l'Office à l'encontre de nos résidents les plus fidèles. Cette première rencontre est suivie d'une visite technique qui nous permet de vérifier l'état et le bon fonctionnement des principaux équipements du logement et de proposer, au cas par cas, de menus travaux d'embellissement et d'accessibilité. Cette démarche vise, bien sûr, à aller vers les plus anciens résidents et à garantir leur bien-être, mais également à renforcer l'adaptabilité de nos



Mme Guy



Mme Brichet

logements en leur proposant une solution technique adaptée à leurs besoins.

Un tournoi de foot fait le plein

Dans le cadre de la semaine nationale des HLM, HABITAT 08 a organisé un tournoi de foot interquartiers à Charleville-Mézières le mercredi 26 juin dernier.

C'est au Mont-Olympe à Charleville-Mézières que douze équipes de jeunes divisées en deux catégories ont bataillé toute l'après-midi afin de remporter le premier tournoi de foot interquartiers organisé par les collaborateurs des trois agences de Charleville-Mézières.

À l'approche des Jeux olympiques et en plein championnat d'Europe de football, les jeunes joueurs ont enchaîné les matchs dans une ambiance conviviale mais disputée pour tenter de remporter des bons d'achat Décathlon ainsi que de nombreux autres lots.



Rénover, innover, habiter

RÉHABILITATIONS AUX QUATRE COINS DES ARDENNES

7 à 11 rue des Haybions - Charleville-Mézières

Travaux : Remplacement de la couverture y compris isolation des combles, isolation thermique par l'extérieur, remplacement des menuiseries PVC par des menuiseries blocs baies, création de désenfumages, isolation des planchers hauts des caves, remplacement des chaudières, installation d'une ventilation basse pression, remplacement des portes accès aux 3 entrées, remplacement de la vitrine du local commercial.

Durée des travaux : Novembre 2022 - Novembre 2023

Nombre de logements : 20

Classe énergétique de l'immeuble avant / après : E à C

Coût des travaux : 903 065 € HT

AVANT



APRÈS



AVANT



APRÈS



7 rue Berthelot - Givet

Travaux : Isolation thermique par l'extérieur, remplacement des menuiseries extérieures, remplacement des portes d'entrées, remplacement des garde-corps des balcons.

Durée des travaux : Juin 2022 - Décembre 2023

Nombre de logements : 27

Classe énergétique de l'immeuble avant / après : E à C

Coût des travaux : 716 691 € HT

24 à 28 rue Robert Bruxelles - Charleville-Mézières

Travaux : Isolation thermique par l'extérieur, isolation des sous-faces des porches extérieurs, remplacement des menuiseries extérieures, installation d'une VMC, remplacement des chauffe-bains, remise en peinture des cuisines et celliers attenants aux cuisines, remplacement des portes accès aux trois entrées d'immeubles, pose des garde-corps en périphérie de la toiture terrasse.

Durée des travaux : Mars 2023 - Février 2024

Nombre de Logements : 24

Classe énergétique de l'immeuble avant / après : E à C

Coût des travaux : 700 000 € HT

AVANT



APRÈS



AVANT



PENDANT



Résidence Nobel - Fauvettes et Hironnelles - Rethel

Travaux : Isolation thermique par l'extérieur, remplacement des menuiseries, remplacement de la couverture, remplacement des portes de halls, remplacement des garde-corps, installation d'un système de ventilation, remise en conformité électrique des logements.

Durée des travaux : 3^{ème} trimestre 2023 - 2nd trimestre 2024

Nombre de logements : 38

Coût des travaux : 1 132 400 € HT

Rethel

Une chaufferie biomasse à la Pertinguette

Une chaufferie d'un tout nouveau genre va s'implanter dans le quartier de la Pertinguette à Rethel afin d'alimenter en énergie verte les logements des rues du Maréchal Juin et du Maréchal Leclerc.



Une nouvelle chaufferie devrait prochainement faire son apparition dans le Rethélois. Contrairement aux chaufferies collectives utilisant de l'énergie primaire d'origine fossile, tels que le fioul ou le gaz, cette nouvelle chaufferie de type biomasse est un système de réseau de chaleur alimenté par des matières végétales comme les granulés de bois, ce qui sera le cas pour cette installation.

L'objectif de cette chaufferie est donc double : réduire les émissions de gaz à effet de serre,

notre empreinte environnementale et optimiser les charges de chauffage des locataires. En utilisant ces granulés de bois, la chaufferie n'est plus dépendante au gaz, ni aux coûts liés à l'exploitation de cette énergie, ce qui se répercutera logiquement de façon positive sur la facture d'énergie des locataires.

Les travaux, d'un montant de 600 000 €, commenceront au dernier trimestre de l'année 2024 pour une mise en service attendue en tout début d'année 2025 !

Bon à savoir

En 2023, environ 840 chaufferies ont eu recours à la biomasse en France, ce qui en fait le deuxième pays le plus consommateur derrière l'Allemagne et devant la Suède.

Le chèque énergie évolue

Mis en place par le Gouvernement il y a déjà quelques années afin d'aider les bénéficiaires du dispositif à payer leurs factures d'énergie, le chèque énergie évolue.



Il s'agit là d'une petite révolution pour les locataires disposant d'un chauffage collectif puisque, depuis le premier trimestre 2024, il vous est désormais possible d'adresser votre chèque énergie directement à HABITAT 08 et de bénéficier de cette aide pour régler vos charges collectives d'énergie. Il est à noter que le chèque énergie est attribué en fonction du revenu fiscal de référence et de la composition du ménage. Il est donc impératif

d'avoir déclaré ses revenus auprès de l'administration fiscale (même dans le cas où les revenus sont faibles ou nuls) pour pouvoir prétendre à en bénéficier. Si vous avez reçu et disposez encore de votre chèque énergie 2024, il n'est pas trop tard pour nous le faire parvenir par courrier, pour le déposer au siège social ou dans votre agence de proximité. N'oubliez pas d'inscrire au dos de votre chèque énergie votre référence locataire, située en haut à droite de votre avis. En cas de question, n'hésitez pas à appeler un conseiller du Centre de Relation Locataires au 03 24 58 10 10 !

Si vous avez opté pour une attribution automatique à votre fournisseur d'énergie, vous pouvez à tout moment désactiver cette option sur www.chequeenergie.gouv.fr rubrique «Attribuer automatiquement mon prochain chèque énergie à un fournisseur». Lors de la prochaine campagne en 2025, vous aurez à nouveau la possibilité de nous le fournir !

QUE PAYEZ-VOUS DANS VOS CHARGES ?

Chaque mois, en plus de votre loyer, vous réglez des provisions de charges estimées à partir des dépenses engagées par HABITAT 08 auprès de prestataires pour le bon fonctionnement de l'immeuble et/ou du logement dans lequel vous résidez. Quelles sont-elles exactement ? Décryptage.

Le chauffage collectif

Cette charge correspond aux coûts de l'énergie et aux frais d'entretien de la chaufferie de la saison de chauffe précédente, éventuellement ajustés en fonction du coût prévisionnel de l'énergie de la saison en cours.

L'eau chaude et l'eau froide

Cette charge correspond à votre consommation réelle de l'année civile précédente multipliée par le prix du mètre cube d'eau (qui peut varier d'une commune à l'autre) et du prix du gaz nécessaire au réchauffage de l'eau.

Cet article illustre l'ensemble des charges qui peuvent apparaître sur la quittance mais elles varient en fonction de votre situation et celle de votre logement et/ou de votre immeuble. Ces charges ne sont donc pas forcément toutes provisionnées sur votre loyer d'habitation !

Les espaces verts

Cette charge correspond aux frais d'entretien des espaces verts collectifs et des abords d'immeubles (tonte, taille de haies, élagage, etc.).

Les charges diverses

Ces charges correspondent aux coûts induits par les contrats de maintenance nécessaires à l'entretien des équipements de votre logement : chaudière, robinetterie, ventilation, location et relevé des compteurs, VMC, antenne TV, désinsectisation. C'est la raison pour laquelle vous n'avez rien à déboursier lors d'une intervention sur ces équipements (hors utilisation anormale).

Les charges des parties communes et rejets

Ces charges regroupent les dépenses liées au fonctionnement et à l'entretien des parties communes (eau, électricité, produits de nettoyage, entretien des espaces verts, sortie et nettoyage des containers) ainsi qu'à une partie du salaire du gardien et/ou de l'agent d'entretien œuvrant au quotidien dans votre immeuble.

La taxe d'enlèvement des ordures ménagères

Cette taxe correspond aux frais induits par la collecte et le traitement des déchets ménagers réalisés par la collectivité qui les prend en charge (commune, communauté de communes...), et dont le coût est fixé, soit en fonction du nombre de personnes vivant dans le logement, soit en fonction de la taille du bac et du nombre annuel de levées.

Votre niveau de satisfaction passé au peigne fin

Pendant près de trois semaines, au mois de juin dernier, une importante enquête de satisfaction a été lancée afin de recueillir votre avis et nous aider à améliorer notre qualité de service. Les résultats de cette enquête sont attendus au dernier trimestre 2024.

Du 3 au 21 juin dernier, le cabinet Pré-sence spécialisé dans les études de marché et enquêtes clients afin de sonder un échantillon représentatif de 1200 locataires (choisis en fonction de leur âge, du type de logement qu'ils occupent, de leur ancienneté dans la

résidence et du lieu géographique de cette dernière...)

Pour réaliser cette enquête, le cabinet s'est appuyé sur plusieurs thématiques afin de couvrir la totalité des services rendus, sur lesquels il était important de recueillir votre avis :

La dernière enquête de satisfaction, réalisée en 2021, évaluait votre niveau de satisfaction à 81%. Les points d'insatisfaction relevés avaient conduit à la mise en place de deux actions majeures, destinées à améliorer la qualité de service : la création du Centre de Relation Locataires et la création de postes de gardiens dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville !



La satisfaction globale vis-à-vis d'HABITAT 08



Le fonctionnement de vos équipements



Le cadre de vie de votre quartier



Les relations avec HABITAT 08



Le niveau de satisfaction de votre résidence / logement



L'entrée dans le logement



Les sollicitations techniques et les autres demandes

MON CAHIER DE VACANCES

JEUX DE MOTS ET COLORIAGE

13 18 9 10 5 2 19 12 11 8 4 16 17 7 3 6

GRILLE DE MOTS CROISÉS EN ANGLAIS

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14

LABYRINTHE

Rejoins la cheminée en partant de la porte d'entrée de la maison

DEVINETTES

Qu'est-ce qui peut faire le tour du monde en restant dans son coin ?

Quelle monnaie utilisent les poissons ?

Quel est le comble pour un électricien ?

Mon premier permet de transporter de l'eau.

Abeille se termine comme mon second.

Mon tout nous réchauffe.

Réponse : Soleil.
les sous-marins
une timbre
c'est d'avoir des ampoules aux pieds

Réponse : Soleil.

JEU CONCOURS

GAGNEZ VOS PLACES POUR LE CABARET VERT !

La 18^{ème} édition du Cabaret Vert se tiendra du 15 au 18 août prochain à Charleville-Mézières. Cette année, le festival de musique associatif et indépendant se concentrera sur quatre jours et proposera aux quelque 125 000 festivaliers attendus de découvrir les nombreux changements d'organisation sur le Square Bayard. Partageant les valeurs du festival et partenaire de longue date de cet événement, HABITAT 08 vous offre la possibilité de gagner deux places pour le vendredi 16 août 2024 d'une valeur totale de 130 euros !

Pour gagner ces places, rien de plus simple : remplissez le formulaire ci-contre avec vos coordonnées et répondez à la question qui vous est posée (la réponse se trouve dans le journal). Les gagnants seront tirés au sort le lundi 5 août et recevront leurs places par mail le jour même.

Nom :

Prénom :

Adresse :

Mail :

Tél :

Quel est le taux de satisfaction obtenu par HABITAT 08 en 2021 ?

Complétez ce coupon et déposez-le au siège ou dans votre agence de proximité ou renvoyez-le tout sous enveloppe suffisamment affranchie **jusqu'au vendredi 2 août** à l'adresse suivante : **HABITAT 08 : Service communication - relation locataires - 22/24 avenue des Martyrs de la Résistance - 08000 Charleville-Mézières**

Jeu concours sans obligation d'achat réservé aux locataires d'HABITAT 08, règlement du jeu disponible au siège social d'HABITAT 08

Hervé Euzen, Directeur Général d'HABITAT 08

Le 29 janvier dernier, Hervé Euzen a officiellement pris ses fonctions de directeur général d'HABITAT 08. Pour vous permettre de faire sa connaissance, il revient sur son parcours et nous livre ses premiers constats et pistes de travail.



Pouvez-vous vous présenter et détailler votre parcours avant d'arriver à l'Office ?

Tout d'abord, j'ai 53 ans, je suis marié et père de trois enfants. J'ai été formé à Néoma Business School, au Conservatoire national des Arts et Métiers et, plus récemment, à HEC Paris. Dans mes fonctions précédentes, j'ai été directeur des ressources humaines à Néoma puis à Pôle Emploi, structure comptant 4 000 collaborateurs, au sein de laquelle j'ai ensuite pris la fonction de directeur des relations sociales et du développement managérial pour la région Grand Est. Ma carrière dans le logement social en tant que directeur général adjoint du bailleur social Axonais l'OPAL a débuté en 2017. Depuis février 2024, j'occupe la fonction de directeur général d'HABITAT 08 qui emploie 250 salariés et gère un peu moins de 12 000 logements sur le territoire ardennais.

Quelles ont été vos premières missions et vos premières actions ?

Mes premières missions ont été de faire connaissance avec l'ensemble des parties prenantes, collaborateurs et partenaires (Conseil départemental, mairies, gendarmerie, police et services de l'État) et d'analyser le fonctionnement d'HABITAT 08.

J'ai également pu rencontrer et écouter nos locataires pour cerner leurs attentes et préoccupations et ainsi construire puis présenter au conseil d'administration un plan stratégique, servant le développement de notre territoire et répondant aux besoins des résidents de nos immeubles. Chez HABITAT 08, nous œuvrons tous ensemble et chaque jour pour les locataires : leur satisfaction reste au cœur de notre mission. Comme j'aime le terrain et le contact humain, je me suis déplacé et me déplace régulièrement dans nos agences et auprès des locataires pour aller à leur rencontre, échanger et mieux cerner les axes prioritaires sur lesquels travailler. Je remercie d'ailleurs toutes celles et tous ceux qui m'ont accueilli et qui n'ont pas hésité à m'ouvrir la porte de leur logement !

Connaissez-vous déjà les Ardennes et quel est votre ressenti sur le département ?

Oui, les Ardennes ne m'étaient pas inconnues car j'ai eu l'opportunité d'y travailler dans le cadre de mes fonctions précédentes. Je connaissais donc déjà les Ardennes et les Ardennais qui m'ont toujours réservé un accueil chaleureux et qui sont des personnes authentiques, n'hésitant pas à dire les choses

telles qu'elles sont. Le département possède de nombreux atouts, à la fois culturels, économiques et touristiques. En tant qu'acteur majeur du logement sur le territoire, il est important que nous puissions, à notre niveau, contribuer au rayonnement des Ardennes.

Quels sont vos engagements auprès des locataires ?

Je souhaite tout d'abord indiquer que leur satisfaction est au centre de mes préoccupations et que l'ensemble de mes collaborateurs œuvrent dans une démarche d'optimisation de nos services au bénéfice des locataires. Je souhaite porter, avec l'ensemble des personnels d'HABITAT 08, un projet d'entreprise comprenant un plan d'actions qui s'étend jusqu'en 2027. Durant ces trois prochaines années, de nombreuses actions en faveur des locataires seront donc déclinées par l'Office afin d'optimiser ce qui fonctionne bien, corriger ce qui pose plus de difficultés et génère donc de l'insatisfaction. Ces actions seront portées à votre connaissance très prochainement.

En attendant de pouvoir vous rencontrer, je vous souhaite un très bel été !