

HABITATS... #2

JOURNAL D'INFORMATION DE LA SACOVIV - MARS 2017



Page 02

FOCUS
Que paient
vos loyers ?

Page 03

**ACTIONS
& PROJETS**
Tous les travaux

Page 04

MÉTIERS :
Responsable
Secteur

Future résidence Adagio

LE MOT DU PRÉSIDENT



Pierre-Alain Millet
Président de la Sacoviv



Le coup dur de la panne de chauffage sur le quartier Max Barel est enfin surmonté. Nous en tirons tous les enseignements techniques, mais aussi d'organisation et de communication. En effet, la plus grande difficulté a été de diffuser rapidement une information fiable à tous les locataires.

Nous avons inauguré il y a peu notre site internet mais nous devons aussi améliorer l'usage des outils numériques au quotidien, comme d'autres bailleurs le font (SMS, mail...) pour aider à une communication directe en situation d'urgence. Cependant c'est souvent dans l'épreuve que se forge une qualité.

L'ensemble du personnel de la SACOVIV des agents d'entretien à la direction se sont serrés les coudes pendant de longues journées et soirées, pour apporter ce qui était utile aux locataires dans cette période de froid ; distribution de 199 radiateurs en porte à porte, appel téléphonique, organisation des rendez-vous de purge, mesures de températures, permanences à l'antenne, au total 352 locataires rencontrés. Les équipes se sont retrouvées nombreuses sur le terrain à votre service. Je les en remercie.

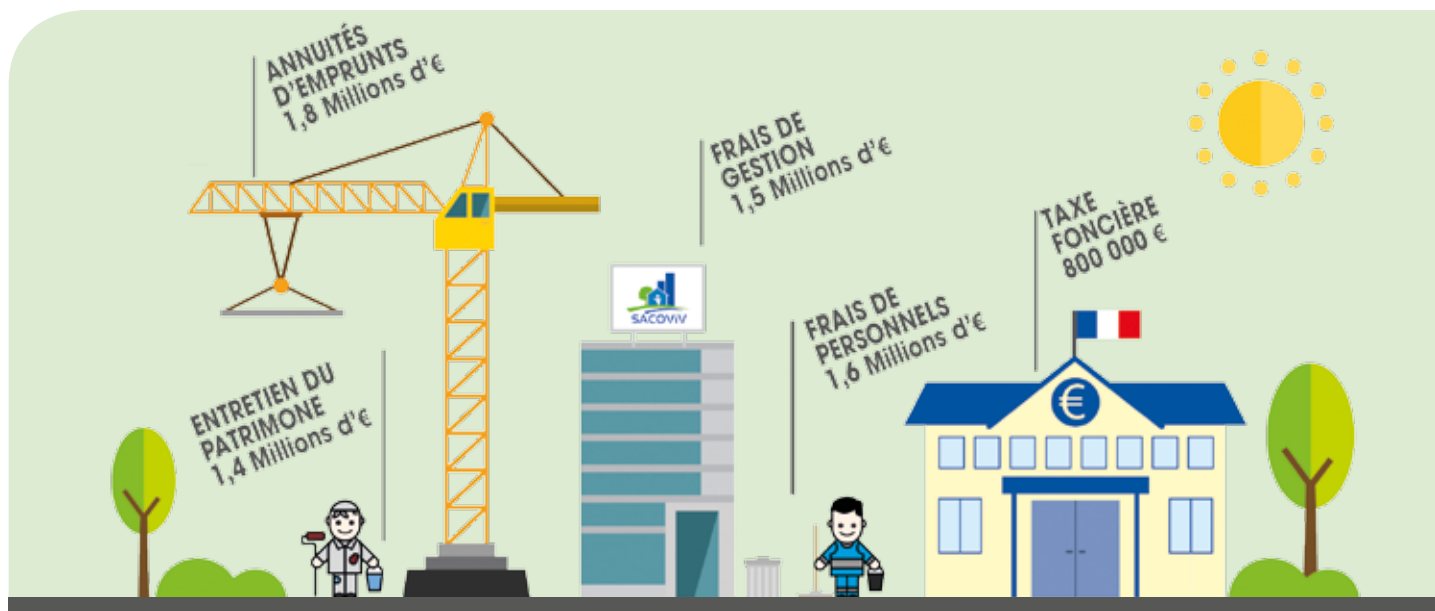
La renégociation en 2017 de nos contrats de maintenance des réseaux de chauffage sera l'occasion d'améliorer nettement leur maîtrise et leur transparence pour vous.

Nous avons l'ambition d'améliorer notre relation de proximité avec chacun d'entre vous.

Nous aurons tous appris de cette épreuve pour avancer dans ce sens.

De la même façon notre volonté de proposer une offre de logement diversifiée va se traduire prochainement par le démarrage du chantier des 50 logements locatifs sociaux sur le lotissement du Monery dont vous avez la primeur d'une photo montage.

L'année 2017 est une année pleine de projets pour la SACOVIV et ses locataires : engagement des réhabilitations du Monery et du Couloud, construction de 50 logements, déplacement du siège au Miroir, développement du site internet, nombreux investissements sur le patrimoine.



Depuis que vous êtes locataires, tous les mois vous payez un loyer à la SACOVIV. Ces sommes versées représentent pour votre bailleur sa seule ressource et, cumulé sur une année, l'ensemble des loyers perçus représente, en 2016, 7,8 millions d'euros (M€). Mais comment sont-ils utilisés par la SACOVIV ? La présentation des principaux postes de dépenses vous permettra de mieux comprendre.

Les annuités d'emprunts

Comme la plupart des bailleurs sociaux de France, la SACOVIV contracte des emprunts pour monter des opérations immobilières, que ce soit pour l'acquisition d'immeubles existants, la réalisation de travaux d'amélioration ou la construction de nouvelles résidences. En 2016, le remboursement des différents emprunts ayant servi à vos constructions ou aux travaux d'amélioration a représenté près de 23 % des loyers perçus, soit à peu près 1,8 Millions d'euros. Être endetté, pour un bailleur, n'est pas une mauvaise chose et témoigne davantage d'une certaine vitalité économique. Pour information, et à titre de comparaison, au niveau national le taux d'endettement des bailleurs sociaux en 2016 est bien supérieur à celui de la SACOVIV, aux alentours de 40 %.

Les frais de personnels

Louer des logements, les entretenir, en construire de nouveaux, être au plus près des locataires... tout cela nécessite des professionnels qualifiés et par conséquent, des salaires. À cela s'ajoute les charges sociales dont la SACOVIV, comme n'importe quel employeur, doit s'acquitter. Ce poste de dépenses est le deuxième plus important et a représenté en 2016 un montant de 1,6 Millions d'euros, soit environ 20 % des loyers perçus.

Entretien du patrimoine

Être bailleur social ce n'est pas que louer et encaisser des loyers. C'est aussi entretenir le patrimoine pour préparer l'avenir, notamment en maintenant à un certain niveau de qualité

les immeubles et les logements dont on est propriétaire. Cela passe notamment par l'entretien courant des parties communes, des logements et la remise en état des logements vacants mais aussi par des actions plus ponctuelles de gros entretien comme la remise en peinture des parties communes par exemple. Pour 2016, l'ensemble de ces dépenses s'élève à 1,4 Millions d'euros soit environ 18 % des loyers perçus.

Les frais de gestion

Gérer une société comme la SACOVIV demande aussi une certaine logistique. Il faut des locaux, de l'eau et de l'électricité, du matériel informatique, des fournitures de bureau, des vé-

**"ÊTRE BAILLEUR,
C'EST AUSSI PRÉPARER
L'AVENIR"**

hicules... A cela vient s'ajouter un certain nombre de prestations telles que : les assurances, les études techniques, sociales, financières, taxes diverses ... Pour 2016 l'ensemble des frais de gestion s'élève à 1,5 Millions d'euros, soit 19 % des loyers.

La taxe foncière

En tant que propriétaire de ses immeubles la SACOVIV doit s'acquitter chaque année de la taxe foncière sur les propriétés bâties. Le taux d'imposition est fixé par la Collectivité sur la valeur locative de l'immeuble. A noter qu'en tant que bailleur social, la SACOVIV

bénéficie d'une exonération pendant 15 ans après la construction d'un immeuble, mais en 2016 cette taxe s'est tout de même élevée à 800 000 € soit 11% des loyers.

Au total

Toutes les dépenses servant à l'exploitation des immeubles s'élèvent à 7,2 Millions d'euros. Et la différence entre les dépenses et les loyers représente la capacité d'autofinancement de la SACOVIV soit en 2016 : 600 000 €, somme intégralement réinvestie dans les travaux sur le patrimoine ou dans la construction. C'est par exemple grâce à cet autofinancement que la SACOVIV peut construire le futur immeuble C3 au Monery. Sans un minimum d'autofinancement, un bailleur social ne peut pas faire de travaux d'amélioration sur son parc et ne peut plus construire.

Et les charges dans tout ça ?

En plus de votre loyer, vous payez aussi des charges locatives qui financent directement pour votre résidence différents services : l'entretien de propreté (fourniture et main d'œuvre), la taxe des ordures ménagères, le chauffage (contrat et consommation), l'électricité des parties communes, l'eau chaude si elle est collective, l'entretien de différents équipements qu'ils soient sous contrats (ascenseur, portails, espaces verts, vmc ...) ou pas. Ces charges font l'objet de régularisations annuelles. Elles sont réévaluées chaque année et les provisions qui sont appelées chaque mois sont éventuellement ajustées pour éviter de trop vous rembourser ou de trop vous facturer au moment de la régularisation.

ACTUALITÉS

Actions & projets

Enquête de satisfaction

DES PISTES POUR S'AMÉLIORER

En novembre 2016, la SACOVIV a missionné un cabinet d'étude pour mener une enquête de satisfaction. Si les résultats montrent un niveau global de satisfaction plutôt correct, environ 75%, ils identifient également des pistes précises d'amélioration. Présentation des résultats.

L'enquête a été menée par téléphone auprès d'un échantillon de 368 locataires par un cabinet spécialisé et fait ressortir un taux de satisfaction globale de 75,3 %. Parmi les points positifs, on note par exemple un rapport qualité / prix des logements jugé satisfaisant à 80,9 % et un niveau de recommandation plutôt correct à 78,5 %. Parmi les critères qui obtiennent un taux de satisfaction très satisfaisant (supérieur à 85 %) on trouve, entre autres, l'accueil physique et téléphonique, les relations avec le personnel du siège, le fonctionnement des éclairages des parties communes ou encore la qualité de l'information transmise.

Votre satisfaction se mérite

Mais les résultats montrent aussi des pistes d'amélioration concrètes à travers les critères qui obtiennent les moins bons résultats. C'est le cas, par exemple, de la propreté aux abords des immeubles ou du fonctionnement des équipements collectifs (contrôle d'accès, ascenseurs...) qui laissent tout de même entre

20% et 30% des locataires insatisfaits. Et pour certains points essentiels comme l'état général de l'immeuble et du logement, la sécurité du quartier, le chauffage, la propreté des parties communes, votre satisfaction est inférieure à 70%.

Maintenant, à nous d'agir

Outre l'évidence des chiffres, ces éléments d'analyse ont permis à la SACOVIV de construire un programme d'actions pour 2017. Ce programme vise à renforcer les moyens et le contrôle qualité de la propreté des parties communes, à réorganiser la réponse aux demandes d'interventions et à mettre en oeuvre un plan d'investissement et de réhabilitation du patrimoine. Côte sécurité, la SACOVIV s'engage à améliorer la situation sur la partie qu'elle maîtrise, notamment le contrôle des accès et le stationnement.

Nous remercions celles et ceux qui ont participé à cette enquête car vos réponses sont essentielles pour guider et prioriser notre action.

Service proximité

MIEUX ORGANISER POUR MIEUX SERVIR



L'enquête de satisfaction menée en fin d'année 2016 montre une attente forte des locataires en matière de gestion des réclamations, de communication et de propreté, mais aussi en matière de gestion des incivilités. Pour y répondre, la SACOVIV a engagé dès 2017 une réorganisation du service proximité autour de ces objectifs.

Réparti en deux secteurs d'environ 900 logements chacun, le patrimoine est désormais géré par deux responsables de secteur qui ont en charge de veiller à la qualité du service au quotidien, de piloter le traitement des réclamations, d'animer les équipes de proximité et de

développer la qualité de la relation locataire. Dans ce nouveau dispositif, les responsables d'immeubles ont un rôle renforcé avec la capacité de traiter directement les réclamations et les dysfonctionnements constatés dans les parties communes. Quelle que soit votre réclamation, ils sont vos interlocuteurs privilégiés, même si vous pourrez toujours faire remonter vos demandes par mail, courrier, téléphone ou directement au siège de la Sacoviv. L'équipe en charge de la propreté sera par ailleurs renforcée avec 4 nouveaux agents, portant l'effectif à 18 sur l'ensemble du patrimoine. L'enlèvement régulier et renforcé des encombrants sera également maintenu sur les sites principaux (Couloud, Duclos, Barel et Monery). Une des nouveautés est la mise en place de six points d'accueil dans les résidences où nous allons expérimenter la tenue de permanences (une ou deux fois par semaine) au cours desquelles vous pourrez rencontrer vos responsables de secteur. Ils seront installés à Max Barel, au Monery*, au Centre**, à Croizat***, au Couloud et à Duclos.

*sert également de point d'accueil

pour Harmonia/Comédie et la Pastorale

**sert de point d'accueil pour La Paix,

ACII, Jules Ferry et Jets d'Eau

***sert également de point d'accueil pour La Borelle



TRAVAUX PRÉVUS EN 2017

Max Barel

Sécurisation des parkings rue Allende et de l'impasse Max Barel. Remise en état de l'éclairage extérieur / Réaménagement de deux points de collecte des ordures ménagères / Changement des portes de placards y compris dans la cuisine / Occultation des loggias (opération soumise à un ACL*).

*cf Un ACL, qu'est ce que c'est ? page 4

Jacques Duclos

Remise en état de l'éclairage extérieur / Résidentialisation du parking (côté lycée Hélène Boucher) / Modification des installations de chauffage et d'eau chaude

Ambroise Croizat

Remise en état de l'éclairage extérieur / Résidentialisation de l'accès véhicule au 64 / Fermeture de l'accès sauvage à l'arrière de 42/44 au dessus du parking / Étanchéité toiture 1^{ère} tranche : du 32 au 44 et du 27 au 29

Le Couloud

Remise en état de l'éclairage extérieur / Remise en service du parking du 7 au 21

Le Monery

Remise en état de l'éclairage extérieur

La Paix

Remise en état de l'éclairage des parties communes

La Pastorale

Remplacement du système de contrôle d'accès

Harmonia Comédie

Sécurisation des allées et de l'accès au parking

La Borelle

Reprise des dalles de balcon

EPAHD La Solidage

Étanchéité de la toiture



Métier singulier, compétences plurielles **RESPONSABLE DE SECTEUR**

Dans le cadre de la réorganisation du service proximité, la SACOVIV prévoit la création de deux postes de responsable de secteur. Un métier à cheval entre le technique et l'humain. Rencontre avec Anouar Benzouida, tout nouveau responsable du secteur pour Max Barel, le Monery et le centre.

Habitats : En quoi consiste le métier de responsable de secteur ?

Anouar Benzouida : La principale mission d'un responsable de secteur relève du management des équipes de gardiens, ce qui nécessite une présence active et quotidienne à leurs côtés, le plus souvent dans les allées d'immeuble. En parallèle, j'organise avec eux les plannings d'intervention, leur remplacement lors des congés et nous gérons du mieux possible le stock et les approvisionnements nécessaires à leur travail : balai, produits ménagers...

Une autre mission importante consiste à gérer les réclamations des locataires. Quel que soit le problème rencontré par un habitant dans son logement, dans les parties communes, dans sa relation avec ses voisins, je dois veiller à ce qu'une réponse adaptée et une solution satisfaisante lui soient apportées. Lorsque des travaux sont engagés dans les logements ou dans les parties communes, je suis chargé du traitement efficace de ces travaux en qualité, délai et satisfaction du locataire dans le respect des budgets qui me sont alloués.

H : Quel est votre parcours ? Pourquoi avoir choisi la SACOVIV ?

AB : Je suis originaire d'Oyonnax, dans le Jura. Au terme d'une scolarité classique, j'ai suivi des études d'ingénierie du management

et de la gestion de projet dont je suis sorti diplômé. J'ai ensuite intégré le bailleur social de la ville dont je suis natif sur un poste de gestion de projet, ce qui m'a permis, assez jeune, de saisir l'ampleur de la mission que doit remplir un bailleur.

Et ça m'a plu. À la faveur de plusieurs opportunités professionnelles j'ai ensuite pas mal bougé dans le Jura, le Rhin et finalement en Seine-Saint-Denis, mais toujours pour des offices HLM. Je me suis installé sur Lyon pour me rapprocher de ma famille et lorsque j'ai cherché un emploi, j'ai vu qu'à la SACOVIV, il y avait beaucoup d'évolutions structurelles en cours et ça m'a paru être un challenge professionnel intéressant.

H : Quelles sont les qualités nécessaires pour exercer votre métier ?

AB : Il faut savoir mener et travailler en équipe, avoir des notions techniques dans le domaine des travaux, du nettoyage.

Mais ce qui prime avant tout c'est de savoir écouter et être en capacité de prendre du recul car, dans le domaine du logement social, nous sommes confrontés à des situations qui peuvent, plus rapidement qu'ailleurs, relever de l'urgence.

C'est donc un métier qui requiert compétence technique, savoir-faire administratif et beaucoup d'humanité.

COIN CIVIQUE

Bien ou mal garé ?

C'est vrai qu'il est bien agréable d'être garé tout près de chez soi. Mais attention à ne pas se retrouver en infraction. Plusieurs véhicules ont été dernièrement repérés sur nos résidences comme étant souvent mal stationnés. Que ce soit en pied d'immeuble, sur des bandes de pelouse, ou pire, sur des accès pour les services de secours (pompiers, ambulances...), nous vous rappelons que les véhicules garés en dehors des aires prévues à cet effet peuvent faire l'objet d'une verbalisation pouvant aller jusqu'à la mise en fourrière.

PRATIQUE

Un ACL, qu'est-ce que c'est ?

Un Accord Collectif Local (ACL) est un accord passé entre un bailleur et ses locataires. Il peut porter sur les augmentations de loyers en contrepartie de travaux, la maîtrise de l'évolution des charges récupérables, la vétusté, l'amélioration et l'entretien des logements, des parties communes... Le texte de l'accord est soumis au vote des associations de locataires et des locataires. La règle d'adoption de l'accord est alors la suivante :

- **Les accords signés avec les associations de locataires** ne doivent pas être rejetés par écrit par plus de 50% des locataires concernés pour être opposables.
- **Les accords proposés directement aux locataires**, s'il n'existe aucune association de locataires sur la résidence, doivent être votés par la majorité des locataires qui se sont exprimés, à condition d'une participation d'au moins 25% des locataires concernés. A défaut, les accords proposés directement sont à nouveau soumis au vote, et dans ce cas, la majorité simple (sans condition de participation) suffit pour les rendre opposables à tous les locataires.

CONTACT

NOUS CONTACTER :

Un numéro unique : 04 72 21 19 00

Pour le siège du lundi au vendredi
De 9h à 12h et de 14h à 17h
pour l'astreinte en dehors des heures
de bureaux week end compris

Votre responsable d'immeuble
sur son téléphone
(n° affiché dans l'allée)

Un mail générique : seml@sacoviv.fr

Un site : www.sacoviv.fr

NOUS RENDRE VISITE :

SACOVIV
19 rue Emile Zola
69 200 VENISSIEUX

Lundi, mardi, vendredi de 14h à 17h
Jeudi de 14h à 19h,
Fermé mercredi après midi

Directeur de la publication : Pierre-Alain Millet
Rédacteur en chef : Thierry Beaudoux
Réalisation : ELC2 - Impression : Public Imprim
ISSN 2551-1777 - Mars 2017