

# expression<sup>N°22</sup>

Le journal de Métropole Habitat Saint-Étienne  
Septembre 2018



## Nouvelle organisation des agences de proximité P.3

Qualité de service et proximité	2
Zoom sur...	3
Élections	4
Amélioration de l'habitat	5
Infos utiles	6



## Le référentiel Qualibail

**Les engagements de service adoptés par Métropole Habitat Saint-Étienne pour la gestion locative de logements ont été évalués et jugés conformes aux exigences du référentiel Qualibail par Afnor Certification en date du 23 novembre 2017.**



Qualité de service gestion locative de logements certifiée Afnor Certification.

### Qu'est-ce que le référentiel Qualibail ?

Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à des engagements renforcés du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur :

- la propreté des logements et des parties communes ;
- le traitement des demandes d'intervention technique ;
- la maîtrise des consommations ;
- la prise en compte du respect de l'environnement ;
- l'amélioration de l'information donnée aux locataires ;
- le renforcement du dialogue bailleur/locataires.

**Retrouvez tous nos engagements sur notre site :**

[www.metropole-habitat.fr](http://www.metropole-habitat.fr) /  
**Nous connaître / Espace Presse**

### Pourquoi s'engager ?

Nous avons engagé une démarche qualité dédiée à la qualité de service auprès de nos clients afin de :

- répondre et anticiper les attentes de nos locataires ;
- affirmer la gestion locative comme cœur de métier ;
- optimiser la relation avec les locataires ;
- améliorer la stratégie patrimoniale ;
- dynamiser notre organisation interne ;
- mobiliser nos équipes sur la satisfaction des locataires ;
- faire reconnaître nos engagements par une certification officielle indépendante et reconnue par les professionnels et les associations de locataires.

## Notre certification en quatre étapes

### 1 - L'AUDIT SUR SITE

L'audit de certification a eu lieu du 6 au 9 novembre 2017, suite à deux années de réflexion et d'investissement de la part de nos collaborateurs pour élaborer les procédures permettant de garantir, piloter les engagements et les indicateurs. Un auditeur a analysé notre conformité aux engagements de service Qualibail.

### 2 - LE RAPPORT D'AUDIT

L'auditeur a ensuite rédigé un rapport reprenant nos points forts et nos pistes d'amélioration. **17 points forts** ont été relevés ainsi qu'une absence exceptionnelle de non-conformité et de points sensibles pour une première certification.

### 3 - LA DÉCISION D'AFNOR CERTIFICATION

Un expert a statué sur notre conformité au regard du rapport remis par l'auditeur.

### 4 - LA CERTIFICATION

Obtenu le 23/11/2017, elle est valable pour 3 ans, sous condition d'audits de suivi annuels.

**Chaque fin d'année, nous communiquerons à nos locataires (et partenaires) une synthèse des actions engagées et des résultats obtenus pour l'année en cours.**

## Le paiement du loyer

**ATTENTION : depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2018, plus aucun encaissement d'espèces ne peut être réalisé par les services de MHSE. De nombreux autres moyens de paiement sont à votre disposition, notamment :**

- le prélèvement automatique, simple d'utilisation ;
- la solution EFICASH paiement en espèces dans un bureau de poste ;
- par chèque ;
- et aussi la possibilité de payer par carte bleue au siège de l'office ainsi que sur le site internet via l'extranet locataires en créant votre profil personnel.

## La prévention des impayés

En cas de difficultés pour le paiement du loyer, le service recouvrement vous reçoit tous les matins (du lundi au vendredi) **de 9 heures à 12 heures ainsi que le mardi et le jeudi après-midi de 13 heures à 17 heures.**

**N'hésitez pas à le contacter dès que les difficultés apparaissent !**



# La nouvelle organisation des agences de proximité

Afin d'améliorer la qualité de service, le patrimoine de Métropole Habitat Saint-Étienne a été réorganisé en trois secteurs de gestion rapprochée depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018. Vous trouverez ci-après les coordonnées de ces agences ainsi que les jours et heures de permanences.

## 1 - LE TERRITOIRE SUD-EST

Ce patrimoine est concentré sur trois quartiers : Beaulieu, La Marandinière et La Palle.

### > Vos interlocuteurs :

Corinne Badinand, responsable de Territoire - Laurène Herrada, Pierre Coperey, Laurent Chomienne et Saad Kournif, techniciens de proximité.

### BEAULIEU ROND-POINT :

#### > Tél. 04 77 32 25 17

41 rue Le Corbusier  
42100 Saint-Étienne

> **Permanences** : lundi, mercredi et vendredi de 11 heures à 12 heures ou sur RDV.

### LA PALLE /LA MARANDINIÈRE :

#### > Tél. 04 77 46 21 68

11 C rue Colette  
42100 Saint-Étienne

> **Permanences** : mardi et jeudi de 11 heures à 12 heures ou sur RDV.

## 2 - LE TERRITOIRE NORD-OUEST / SUD-OUEST

Ce patrimoine est réparti sur les quartiers de Montreynaud, Solaure et La Cotonne.

### > Vos interlocuteurs :

Joël Legat, responsable de Territoire - Antoine Schellekens, Sandrine Kornbrust et Dominique Terrade, techniciens de proximité.

### MONTREYNAUD

#### > Tél. 04 77 93 54 22

2 place Kosma à Saint-Étienne

> **Permanences** : lundi et mercredi de 11 heures à 12 heures ou sur RDV.

### SOLAURE

#### > Tél. 04 77 80 34 86

7 place Louis-Courrier à Saint-Étienne

> **Permanences** : mardi et vendredi de 11 heures à 12 heures ou sur RDV.

### LA COTONNE

#### > Tél. 04 77 80 34 86

5 rue René-Cassin à Saint-Étienne

> **Permanences** : jeudi de 11 heures à 12 heures ou sur RDV.

## 3 - LE TERRITOIRE CENTRE-VILLE

Ce patrimoine est concentré principalement sur le centre-ville de Saint-Étienne et Le Soleil.

### > Vos interlocuteurs :

Laurent Richard, responsable de Territoire - Éliane Rouchon, Ali Doudouh et Pierre-André Saby, techniciens de proximité.

### CENTRE-VILLE

#### > Tél. 04 77 32 72 47

25 rue Tarentaize à Saint-Étienne

> **Permanences** : lundi, mercredi, jeudi et vendredi de 11 heures à 12 heures ou sur RDV.

### LE SOLEIL

#### > Tél. 04 77 32 72 47

1 rue du Monteil à Saint-Étienne

> **Permanences** : mardi de 11 heures à 12 heures ou sur RDV.

## Nouveaux horaires d'ouverture au siège 19 rue Honoré-de-Balzac à Saint-Étienne



## ZOOM SUR...

### Lutter contre l'incivilité, et si tout le monde s'y mettait ?

Bruit, dégradations, souillures, manque de respect... l'incivilité prend toutes les formes pour un effet unique : nuire au confort de chacun.

Lutter contre les incivilités est donc un combat quotidien et nécessaire pour faire rimer collectivité et sérénité.

**38 collaborateurs de Métropole Habitat Saint-Étienne sont assermentés pour lutter contre les incivilités. Ils peuvent dresser des procès-verbaux de constatation d'infraction aux instances de justices à l'encontre des locataires qui s'en rendraient coupables.**

Ils ne sont pas des agents des forces de l'ordre mais leur plainte sera directement transmise aux pouvoirs publics. Le jugement est porté par un tribunal et l'infraction peut conduire à une contravention à payer directement au service des impôts. Ces plaintes concernent des atteintes aux biens, à la propriété et à l'environnement (bruit, troubles de voisinage, dépôt ou jet d'ordures dans les endroits non prévus à cet effet, dégradation ou destruction d'un bien de Métropole Habitat Saint-Étienne...).

Si une immense majorité des locataires respecte le vivre-ensemble, il s'agit de se doter de moyens supplémentaires pour assurer la tranquillité dans les immeubles. L'assermentation des agents permettra de sanctionner les quelques personnes qui s'affranchissent des règles élémentaires de la vie en collectivité.

## Élections des représentants des locataires 2018

*Choisir ses représentants, c'est choisir ceux qui seront associés aux décisions pour améliorer votre logement, votre immeuble et votre quartier. Et ce choix, vous l'avez tous les quatre ans. Alors pensez-y et allez voter !*

Les représentants des locataires, c'est en effet quatre ans d'action continue au service du bien vivre des résidents.

Travaux à mener, entretien des parties communes, évolution des loyers, maîtrise des charges, gestion de la résidence, programme des travaux, avenir du quartier sont les nombreux sujets sur lesquels ils s'exprimeront et décideront durant leur mandat. Membres à part entière du conseil d'administration des organismes, ils disposent d'un véritable pouvoir pour porter votre voix sur les choix stratégiques et opérationnels concernant l'avenir de votre résidence.

Leur association vous soutient au quotidien et se fait le relais de vos questions, vos remarques ou vos attentes.

**Alors du 15 novembre au 15 décembre 2018, prenez la parole et votez !**

Par correspondance ou par internet, vous disposerez de plusieurs moyens simples et rapides pour élire votre représentant de locataires.



### L'assurance habitation

Vous devez **OBLIGATOIREMENT** vous assurer au minimum contre les risques liés à l'incendie, les dégâts des eaux, et les explosions. Votre contrat doit concerner le logement mais également ses dépendances (cave, garage, etc).

**Votre assurance doit débuter le 1<sup>er</sup> jour de votre bail.**

Vous devez nous remettre une attestation d'assurance lors de votre état des lieux et nous communiquer, chaque année, à la date anniversaire de votre contrat, la nouvelle attestation annuelle et couvrir toute la durée de votre location.

**Si vous n'êtes pas assuré, votre contrat de location peut être résilié.**

Cette attestation est à demander à votre assureur. Vous pouvez nous la transmettre :

- depuis votre espace locataire sur l'extranet locataires,
- par courrier,
- en vous rendant dans votre agence.

### "Les réservataires"

**Pourquoi certains logements sociaux sont dits réservés ?  
Qu'est-ce qu'un réservataire ?**

Lorsqu'une commune ou un organisme en accord avec les collectivités décide de construire des logements sociaux, plusieurs financeurs existent :

- l'État ;
- les Collectivités Territoriales (région, département, commune...);
- la Caisse des Dépôts et Consignations (en accordant des prêts à très long terme sur 30 à 70 ans) ;

- Action Logement (grâce au 1 % versé par les employeurs en faveur du logement pour les salariés) ;
- le bailleur.

En fonction des différents financements apportés par ces acteurs, les financeurs disposent de quotas de logements réservés. Ces financeurs sont donc appelés **"réservataires" et disposent d'un contingent.**

**Par exemple si Métropole Habitat Saint-Étienne construit 50 logements :**

La préfecture disposera de 30 % des logements (dont 25 % sont destinés aux "publics prioritaires" (sans logements, logements insalubres...) et 5 % aux fonctionnaires d'État) soit **15 logements.**

Les collectivités locales disposeront, elles, d'un contingent de 20 % soit **10 logements.**

Action Logement disposera aussi d'un nombre de logements en fonction du financement apporté.

D'autres entreprises publiques ou privées, ou encore les caisses d'allocations familiales pourront être réservataires en fonction des aides financières apportées.

Le réservataire dispose d'un droit de proposition de candidats qu'il peut soumettre au bailleur et qui seront envisagés en priorité, cependant c'est la commission d'attribution des logements qui prendra la décision finale. Néanmoins le logement est remis à disposition du réservataire à chaque libération de logement.

Les autres logements restent à la disposition du bailleur afin de les proposer directement aux demandeurs.

## Métropole Habitat Saint-Étienne poursuit sa politique de réhabilitation énergétique de son patrimoine

### Réhabilitation de la résidence Prostyle

56 rue Bergson et 2 rue Barrouin à Saint-Étienne

Maîtrise d'œuvre : Atelier d'Architecture Jean-Luc Mathais

L'objectif de cette réhabilitation énergétique performante est de permettre non seulement une maîtrise des charges locatives en améliorant la performance énergétique du bâtiment, mais également d'améliorer la qualité d'usage pour les résidents par :

- l'aménagement des espaces en rez-de-chaussée (requalification des entrées de la résidence et des locaux d'activité) ;
- des travaux extérieurs et en parties communes (isolation des façades par l'extérieur) ;
- modification des façades (destruction de la trame de poteaux en rdc - alignement des façades de halls d'entrées en rdc sur celui des commerces) ;
- Étanchéité et isolation des toitures terrasses ;
- réfection des halls d'entrée et parties communes.

#### Travaux dans les logements :

- changement des menuiseries extérieures et occultations ;
- reprise des doublages contre murs extérieurs ;
- remplacement de la VMC ;
- remplacement des portes palières ;
- mise en sécurité électriques ;
- remplacement de sanitaires selon diagnostic.

Création de deux locaux commerciaux en entresol.

**La livraison est prévue pour l'automne 2018.**



Chantier en cours de réalisation (juillet 2018)



Résidence Prostyle avant-projet



Le projet

Crédit photo : Atelier d'Architecture Jean-Luc Mathais

***D'autres opérations de réhabilitation énergétique, couvrant également le confort proposé aux locataires sont en cours de réalisation ou débiteront d'ici à la fin de l'année 2018 telles que les quatre bâtiments de la rue G. Clémenceau à Beaulieu, la résidence Claude Monet à Montchovet et la résidence des Trois Glorieuses à la Terrasse.***

### Renouvellement d'aires de jeux



Métropole Habitat Saint-Étienne est propriétaire d'une trentaine de jeux pour enfants disséminés sur une dizaine de sites. Nous retrouvons des jeux sur ressort, des toboggans, de petites maisons, des tourniquets, des cages de foot et des paniers de basket.

Nous avons procédé au renouvellement de certains d'entre eux (21 rue Courbet à La Palle et rue des Trois Glorieuses à la Terrasse - Saint-Étienne).



## Les plafonds de ressources pour l'accès au logement social

Nombre de personnes à loger	Prêt locatif aidé d'intégration (PLAI) <sup>1</sup>	Prêt locatif à usage social (PLUS) <sup>2</sup>	Prêt locatif social (PLS) <sup>3</sup>
<b>1 personne</b>	<b>11 167 €</b>	<b>20 304 €</b>	<b>26 395 €</b>
<b>2 personnes</b> (sans personne à charge)	<b>16 270 €</b>	<b>27 114 €</b>	<b>35 248 €</b>
<b>Jeune couple</b> (sans personne à charge)	<b>19 565 €</b>	<b>32 607 €</b>	<b>42 389 €</b>
<b>3 personnes</b> ou 1 personne + 1 personne à charge	<b>19 565 €</b>	<b>32 607 €</b>	<b>42 389 €</b>
<b>4 personnes</b> ou 1 personne + 2 personnes à charge	<b>21 769 €</b>	<b>39 364 €</b>	<b>51 173 €</b>
<b>5 personnes</b> ou 1 personne + 3 personnes à charge	<b>25 470 €</b>	<b>46 308 €</b>	<b>60 200 €</b>
<b>6 personnes</b> ou 1 personne + 4 personnes à charge	<b>28 704 €</b>	<b>52 189 €</b>	<b>67 846 €</b>
<b>Par personne supplémentaire</b>	<b>+ 3 202 €</b>	<b>+ 5 821 €</b>	<b>+ 7 567 €</b>

1) PLAI : Logement financé par un prêt Locatif Aide d'Insertion.

2) PLUS : Logement financé par un prêt Locatif à Usage Social.

3) PLS : Logement financé par un prêt Locatif Social.

## Et si vous souhaitez accéder à la propriété...

Métropole Habitat Saint-Étienne a engagé une politique de vente depuis plusieurs années en proposant à la vente certaines résidences. L'agence **Synergie Habitat**, située 39 rue Charles-de-Gaulle à Saint-Étienne, est en charge de la commercialisation de nos produits que vous pouvez consulter en cliquant sur l'onglet "Accéder à la propriété" de **notre site internet** ou en vous renseignant au : **04 26 84 08 19** ou au **06 48 98 33 85**.

Et découvrez notre programme en accession **LES FLORENTINES**



Maison T4  
SAINT-ÉTIENNE  
PROGRAMME NEUF  
"LES FLORENTINES"  
Référence : M-FEV 02  
M<sup>2</sup> : 88

Devenez propriétaire d'une maison neuve avec 3 chambres, garage et jardin, au cœur d'un quartier calme. Programme en accession directe.



## Le numéro d'astreinte technique

Conformément aux actions de développement de la qualité de service et dans un souci permanent de répondre au mieux à vos attentes, Métropole Habitat Saint-Étienne a mis en place un dispositif d'astreinte technique opérationnel pour vos réclamations urgentes en dehors des heures d'ouverture au public :

**7 jours / 7 de 17h30 à 8 heures en semaine,  
le week-end et les jours fériés  
04 77 42 85 00**

Ce numéro doit être composé **uniquement** en cas d'urgence technique nécessitant une intervention sans délai.



JOURNAL EXPRESSION N°22 SEPTEMBRE 2018  
DIRECTION DE LA PUBLICATION : ML. VUITTENEZ  
CHARGÉE DE COMMUNICATION : V. ZUBLER  
PHOTOS : MHSE  
CONCEPTION : ADNCOM

Pour pouvoir prétendre à l'attribution d'un logement HLM, les ménages doivent disposer de revenus d'un montant inférieur à un certain plafond.

Les ressources à prendre en compte correspondent à la somme des revenus fiscaux de référence de l'année N-2 de toutes les personnes composant le ménage. (ex. : plafonds 2018 à comparer aux ressources annuelles de l'année 2016).

Tableau des plafonds de ressources au 01/01/2018 (hors Île-de-France).

## NOUVEAU ! Mise en place d'un extranet locataires



Désormais chaque locataire de Métropole Habitat Saint-Étienne peut accéder à des informations ciblées sur son compte, communiquer directement avec nos services, payer son loyer en ligne, etc.

Ce nouvel espace numérique a été pensé pour être avant tout intuitif et chaque fonctionnalité pour faciliter le quotidien des locataires.

**Alors rendez-vous vite sur notre site internet pour créer votre compte en ligne !**