

ZOOM...

DANS LES
COULISSES
DU CENTRE
D'APPELS



Distribué gratuitement
dans votre boîte aux lettres

Ligne directe

Philippe Bies

Président
d'Habitation
moderne



Avancer
avec vous.

Quels sont vos rapports avec les associations de locataires ?

Elles ont un rôle capital dans le bon fonctionnement de nos immeubles. Leurs représentants nous font part des problématiques rencontrées ou des initiatives portées par les locataires. Ils participent par ailleurs à nos prises de décisions.

Ce dialogue est-il positif ?

Toujours. Il permet d'échanger sur des sujets de fond, de partager nos actions de terrain et de monter des projets communs au bénéfice des locataires.

Ces représentants sont donc de vrais partenaires ?

Non seulement ce sont de vrais partenaires, mais ce sont aussi de précieux relais. Il faut saluer l'engagement au quotidien de ces hommes et ces femmes, qui donnent de leur temps et de leur énergie pour la communauté. Ce qui me rend fier, en tant que Président d'Habitation moderne, c'est la qualité de relation que nous avons pu tisser ensemble.

Car c'est ensemble
que nous sommes
les plus efficaces !

ACTUALITÉ



UN TROPHÉE POUR HABITATION MODERNE



Habitation moderne a été primée pour son programme « Villa Europa » à Kehl. La société a obtenu le Trophée des Entreprises Publiques Locales - catégorie « Habitat et Bâtiment durable » - qui met en valeur des initiatives innovantes en matière de performance économique, sociale ou environnementale. La « Villa Europa » signe la première opération transfrontalière de logements

en Allemagne pour Habitation moderne. Idéalement située au centre de Kehl, face à la gare et desservie par la nouvelle ligne de tram en provenance de Strasbourg, la résidence intègre 48 logements, 3 commerces et un espace de bureaux. Les performances énergétiques, adaptées aux standards allemands, sont l'un des points forts du programme.



« Ce résultat n'est pas un hasard si l'on considère le positionnement d'Habitation moderne, qui cherche en permanence à innover »

Jacques Chiron, Président d'honneur de la Fédération des EPL

VENDENHEIM

LA VIE AUX CHAMPS

Une expérimentation grandeur nature à l'échelle de deux immeubles : c'est la démarche innovante menée à Vendenheim.



Architecte: Rey Luquet

Le projet est né dans un éco-quartier à Vendenheim. Deux bâtiments, le Kubik Wood et le Kubik Stone, composés de 21 logements chacun se font face avec de nombreux points communs - chaudière collective avec système de pompe à chaleur air-eau, récupération des eaux de pluie, jardins partagés - mais aussi quelques différences qui permettront d'évaluer les performances

énergétiques de ces deux ensembles. Les deux bâtiments possèdent une structure béton, mais se différencient par une enveloppe extérieure bois pour le Kubik Wood et une enveloppe béton avec isolation pour le Kubik Stone. Le premier est conforme aux exigences d'un bâtiment BBC tandis que le second est un bâtiment passif. C'est dire si l'efficacité énergétique est au cœur de cette démarche expérimentale conduite par Habitation moderne. « Pendant deux ans, nous allons mesurer les consommations de chauffage et comparer les performances mais aussi analyser l'utilisation des bâtiments et les usages des locataires, explique Chloé, Chargée d'opérations techniques chez Habitation moderne. Les résultats nous permettront de valider la qualité de la construction et de la décliner dans le cadre de futurs programmes. »

PROGRAMMES

Paroles de locataire

« C'est la vie à la campagne avec vue sur le jardin central et les champs alentour. Ici, on a fait le pari du bien-vivre ensemble et ça marche ! »

Myriam, locataire



FEGERSHEIM

DESSINE-MOI UNE RÉSIDENCE

POINTS FORTS

- Cadre de vie résidentiel
- Beaux volumes
- Confort thermique
- Accès aux étages indépendants

À Fegersheim, Opidia (composé d'Habitation moderne, CUS Habitat et Pierre & Territoires) a imaginé une résidence d'inspiration contemporaine entre design, confort et bien-être. Tout est réuni pour faire des « Aquarelles » un programme de grande qualité : 23 logements du 2 au 4 pièces, entre 41 et 89 m² avec balcon,

terrasse ou jardin, pistes cyclables entourés d'espaces verts au cœur d'un quartier piéton. Une résidence accessible à un grand nombre d'acquéreurs (ayant des revenus sous un certain plafond) grâce au dispositif location-accession (PSLA). Cette formule permet de devenir propriétaire de sa résidence principale dans un cadre sécurisé et attractif :

TVA à taux réduit de 5,5 % au lieu de 20 % sur le prix de vente, exonération de la taxe foncière pendant quinze ans, prêt à taux zéro pour les primo-accédants, absence de frais intermédiaires, accession accompagnée. Une somme d'avantages pour une résidence qui conjugue propriété avec sérénité.



Architecte: Denis Wendling



DANS LES COULISSES DU CENTRE D'APPELS

Tous vos appels à Habitation moderne passent par cette plateforme téléphonique. Au bout du fil, une équipe de cinq conseillers répond à toutes vos questions. Zoom sur le centre d'appels, premier épisode d'une série sur « l'interface locataires » mise en place par Habitation moderne.

Un numéro unique pour un service au plus près des usagers : depuis un an, le centre d'appels d'Habitation moderne renouvelle la relation client. Fini le serveur vocal automatisé ! Une équipe de téléconseillers prend en charge les appels, identifie les besoins et transmet directement aux services concernés. Installée au siège d'Habitation moderne, la plateforme téléphonique peut ainsi assurer le meilleur accompagnement des locataires. « Chaque appel a sa particularité. À nous de bien l'écouter pour répondre au mieux à l'attente du locataire. En un an, notre expertise a progressé. On sait aller droit au but afin que la demande du locataire soit traitée le plus efficacement possible », ajoute Claudia. Son collègue Cédric indique, de son côté, que les échanges sont toujours très respectueux. « Nous sommes dans une relation fondée sur l'écoute et la bienveillance. Les locataires appellent de façon générale pour une raison bien précise. Notre rôle est de prendre en compte cette demande et de faire le lien avec nos services techniques en planifiant les interventions à réaliser. »

Prochain épisode : « le rôle et les équipes du centre de planification. »



« En un an, notre expérience a progressé. On sait aller droit au but afin que la demande du locataire soit traitée avec la plus grande efficacité. »

ZOOM SUR

3 QUESTIONS À...

« Chaque demande est unique »



ANNE,
RESPONSABLE
DU CENTRE D'APPELS

Comment jugez-vous votre action après un an d'activité ?

« La qualité technique de l'outil et les compétences professionnelles qui l'entourent nous ont permis de monter en puissance. L'objectif est de fournir un service supplémentaire de qualité aux locataires et d'humaniser la relation. En neuf mois, nous avons gagné dix points dans le taux de prise en charge des appels. Pour les locataires, c'est rassurant de savoir que leur demande sera prise en considération et suivie d'effet. »

Quelles sont les pistes de progression ?

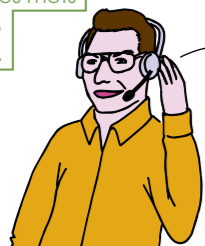
« Il s'agit dans un premier temps de consolider ce service novateur et d'en faire le principal outil de la relation client. Pour offrir un véritable service aux locataires, il est important de répondre aux appels vite et bien. Cela demande des moyens techniques et surtout humains. Notre équipe est aujourd'hui capable de conseiller, rassurer, orienter chaque locataire mais aussi canaliser et solutionner les retours négatifs »

Quelle est l'objectif de votre service ?

« Nous sommes résolument dans l'aide et l'accompagnement. Avec un mot d'ordre : ne pas banaliser la demande des locataires. Chaque sollicitation appelle une solution. À l'interface des locataires et des services d'Habitation moderne, nous devons apporter un niveau d'information suffisant à nos interlocuteurs. Nous sommes le maillon facilitateur de la relation entre Habitation moderne et ses usagers. »

Au fil des conversations

Petit florilège des mots et des formules parfois insolites.



« Je suis bien chez Habitation Modérée ? »

« J'ai une fuite. Ça coule comment ? Comme une petite rivière ! »

« Je vous dois 33 euros et de la poussière »

Bilan
La plateforme téléphonique, c'est...



80 %
des appels traités aujourd'hui contre 72 il y a un an



300
appels par jour environ



Près de **60**
appels par jour par conseiller



Les pics d'appels en semaine : **10h-11h et 14h-16h**
Pour réduire votre temps d'attente, évitez ces périodes.



BON À SAVOIR



Depuis la mise en place de la nouvelle « interface locataires » il y a un an, les interventions techniques d'Habitation moderne dans les logements sont établies sur rendez-vous. Le créneau horaire est fixé avec le locataire. Si celui-ci est absent de son domicile au moment convenu, le déplacement inutile du technicien lui sera par contre facturé 25 euros. Par ailleurs, toute intervention technique fait l'objet systématiquement d'un devis indiquant au locataire si la dépense est à sa charge ou non. De quoi éviter les mauvaises surprises !

CHANTIER XXL AU WIHREL FINI L'APPARTEMENT « COURANT D'AIR » !

Dans le quartier du Wihrel à Ostwald, c'est un vaste chantier de rénovation énergétique qui est entrepris, sans équivalent au niveau régional actuellement. Le challenge pour Habitation moderne : améliorer le confort des logements des 952 locataires. Parmi les objectifs figure notamment la réduction des consommations énergétiques. Pour les habitants, cela passe par de nouvelles pratiques, de nouveaux gestes pour éviter le gaspillage. C'est l'objectif de l'appartement pédagogique aménagé 9 rue des Frères et conçu par FACE Alsace

comme un outil de sensibilisation. De la cuisine à la chambre à coucher jusqu'à la salle de bains et le salon, tout est passé en revue : eau, chauffage, robinets thermostatiques, ventilation, douche, bain, déchets. Un échange de bons plans pour réduire sa facture de chauffage, améliorer la qualité de l'air, mieux trier les déchets. La visite se double d'un atelier d'initiation à la fabrication de produits ménagers. Le « do it yourself » (faire soi-même) pour acheter moins et consommer mieux. **Pourquoi s'en priver ?**



**logi
Mâlin**
En collaboration avec l'association FACE Alsace

Visites sur rendez-vous

9 rue des frères à Strasbourg
du lundi au vendredi
de 9h à 12h et de 14h à 17h.
Inscriptions et renseignements :
03 69 96 44 01
logimalin@face-alsace.org



ÉCONOMIE D'ÉNERGIE COMMENCEZ PAR RENCONTRER PHILIPPINE...

L'appartement pédagogique est animé par deux associations - FACE Alsace et Unicités - et une équipe de volontaires qui vous accueillent, vous informent et vous conseillent. Très à l'aise dans ce rôle, Philippine prodigue ses conseils avec précision. « Nous sommes là pour aider les locataires à identifier et acquérir les bonnes pratiques pour leur confort personnel. » Et Philippine d'illustrer son propos par des chiffres concrets. « Réduire de 1°C la température de son logement permet d'économiser



70 à 100 euros par an. Trois millimètres de givre dans le réfrigérateur, c'est 30 % de consommation en plus. Il faut savoir aussi que l'air intérieur

peut être 200 fois plus pollué que l'air extérieur. Les éco-gestes, souvent pleins de bon sens, permettent de corriger tout cela. »



ASSOCIATIONS DES LOCATAIRES

CNL

Un Élan qui manque d'allure

La loi de finances 2018 vient à peine d'être votée et prévoit la baisse de l'aide personnalisée au logement mais aussi la baisse de loyer pour tous les logements conventionnés. Pour les autres logements d'Habitation moderne il n'y aura aucun changement si ce n'est pas d'augmentation des loyers en 2018. Mais deux lois portant sur le logement Alur et Egalité et Citoyenneté viennent seulement d'être mises en œuvre que le gouvernement prépare déjà une nouvelle loi Elan qui devrait être adoptée d'ici le mois de mars 2018. Si les lois Alur et Egalité et Citoyenneté présentaient quelques difficultés pour les locataires mais aussi quelques avancées le projet de loi Elan risque d'instaurer un bail précaire, une révision de la situation personnelle tous les 6 ans, mais surtout la remise en cause du maintien dans les lieux en particulier pour les situations de sous occupation. Espérons que les choses vont pouvoir s'arranger d'ici là et qu'Habitation moderne pourra tout mettre en œuvre pour des logements en bon état pour tous les locataires.

La CNL souhaite à toutes et à tous une bonne et heureuse année 2018.

🗨️ Pour tout renseignement

Prenez contact avec la fédération des locataires CNL du Bas-Rhin
Du lundi au vendredi
de 10h à 12h et de 13h30 à 17h
2 rue de la Brigade Alsace-Lorraine
à Strasbourg
☎ 03 88 37 91 11
✉ contact@cnl67.fr 🌐 lacnl.com
Claude Jeanvoine
Administrateur-locataire CNL

CSF

La baisse des APL nous inquiète. Pour réduire la dépense publique le gouvernement contraint les bailleurs sociaux à baisser le loyer des locataires qui perçoivent l'APL. Par ce mécanisme, leur trésorerie sera affectée d'un tiers. Certains travaux ne pourront pas se faire, les locataires seront les grands perdants de cette politique de restriction budgétaire voulue par l'Etat. Les HLM seront contraints au regroupement pour mutualiser leurs moyens, et la proximité avec les locataires sera mise à mal. Pour trouver d'autres sources de financement, ils devront vendre massivement. Se posera alors la question du maintien dans les lieux de ceux qui ne pourront ou ne souhaiteront pas acheter... Membre du collectif « Vive l'APL » la CSF a manifesté et porté les revendications des locataires auprès du Préfet, aux côtés des bailleurs sociaux pour dénoncer ces mesures qui mettent à mal le modèle économique et culturel du logement social. Ces dernières années, de nombreuses opérations de réhabilitation et de rénovation thermique ont été engagées, elles contribuent à améliorer le confort et/ou le cadre de vie des habitants, et à maîtriser leurs dépenses énergétiques. Formulons le vœu que ce dynamisme puisse perdurer. 2018 sera aussi marquée par un événement fort, soit les élections des représentants de locataires dans les organismes HLM et SEM. Plus que jamais nous avons besoin d'une CSF forte pour défendre les familles tant sur le plan national que sur le plan local ! Représenter les locataires, soyez candidat ! Alors, rejoignez-nous !

🗨️ Pour tout renseignement

Si vous êtes intéressés par notre démarche et souhaitez nous rejoindre, n'hésitez pas à prendre contact avec nous, dès à présent.
UD CSF - 7 rue des Grandes Arcades
67000 STRASBOURG ☎ 03 88 23 43 60
✉ hucv.csf67@orange.fr 🌐 ostwald-csf.org
Votre élue des locataires, Micheline LUIS

CLCV

Que sera 2018 pour les locataires d'Habitation moderne

Madame, Monsieur,
Pour cette nouvelle année la CLCV vous présente, ainsi qu'à toute votre famille, ses Vœux les plus sincères de Bonheur, de bonne Santé et de Réussite dans votre vie personnelle et professionnelle. Nous avons une pensée particulière pour celles et ceux qui souffrent ou qui sont en grande précarité économique ou sociale. Que 2018 soit une année d'Espoir, une année de Paix et de Solidarité.

Dans le précédent magazine, nous vous alertons sur les menaces qui pesaient sur le logement social suite aux premières décisions prises. La loi de finances pour 2018 n'a fait que renforcer notre inquiétude que vient aggraver une nouvelle loi sur le logement prévue pour cette année. Nous ne manquerons pas de vous tenir informés de son contenu.

2018 sera aussi une année importante pour les locataires d'Habitation moderne dont le parc dépassera cette année les 10 000 logements. 2018 sera l'année de l'élection de vos représentants au Conseil d'Administration de votre bailleur. Vous êtes intéressé(e) pour être candidat(e) ou pour soutenir notre campagne n'hésitez pas à nous contacter à l'adresse ci-dessous.

🗨️ Pour tout renseignement

CLCV UD67 - 16 rue de la Course
67000 Strasbourg
☎ 03 88 38 27 14
✉ bas-rhin@clcv.org
🌐 clcv.org
Daniel BONNOT,
Président de l'UD CLCV

ÉCHANGE D'APPARTEMENT, MODE D'EMPLOI

Votre appartement est devenu trop grand pour vous et à l'inverse une famille qui s'agrandit a besoin de plus d'espace : l'échange de logement est possible mais à certaines conditions.

Explications :



Échanger son appartement, une tendance de la société actuelle ?

Les logements s'adaptent aux évolutions des familles : enfants qui partent ou qui restent faute de pouvoir assumer un loyer, d'autres qui arrivent quand la famille se recompose. Pouvoir échanger son appartement compte tenu de sa situation, c'est un mouvement qui prend de l'ampleur et auquel Habitation moderne est attentive. Nous intégrons ces évolutions de la société et proposons ce dispositif d'échange à nos locataires dans un double objectif : pallier la pénurie de grands logements et favoriser la mobilité des locataires vers des logements mieux adaptés à leur composition familiale et financière. Mais l'échange d'appartement répond à des conditions strictes.

Quelles sont ces conditions ?

La démarche d'échange d'appartement est encadrée par la loi et les locataires qui en font la demande doivent remplir **3 conditions** : ① Les deux appartements doivent appartenir au même bailleur et être dans le même quartier. ② Par ailleurs, l'une des deux familles doit compter au moins trois enfants. ③ Enfin, l'échange doit permettre d'étendre la surface du logement occupé par la famille la plus nombreuse. Lorsque ces trois conditions sont remplies, chaque locataire se substitue automatiquement à celui qu'il remplace pour le reste de la durée du bail. Chacun s'engage à poursuivre le bail de l'autre, aux mêmes conditions et clauses et le logement est repris en l'état. Le processus est validé par Habitation moderne par un avenant au bail.

Et si les locataires ne répondent pas aux critères demandés ?

À défaut de répondre expressément aux conditions de l'article 9 de la loi du 6 juillet 1989, la demande de mutation devra faire l'objet d'un examen comme pour toute autre attribution. Les locataires qui procèdent à un échange d'appartement sans l'accord du bailleur peuvent voir leur bail résilié. Tout est fait pour faciliter la démarche des locataires mais dans un cadre formel défini par la loi.

POUR FAIRE UNE DEMANDE



Les deux familles concernées doivent adresser un courrier au service location d'Habitation moderne, 24 route de l'Hôpital - CS 30062 67027 Strasbourg Cedex. Vous pouvez également vous rapprocher des associations de locataires, qui peuvent vous accompagner dans cette démarche.