

La Marelle

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES DE L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT
DE L'AGGLOMÉRATION DE LA ROCHELLE

N°88
MAI
2024



La Une p. 8-13

Enquête de satisfaction Les résultats

N°88 - MAI 2024

03 L'INFO

- Programme des fêtes de quartiers
- Distribution gratuite de compost mûr

04 L'INFO

- Infos chantiers PRU
- Prévenir les incivilités contre les collaborateurs
- Télérelève des compteurs d'eau

05 LA RÉTRO

- Fin de chantier du Meissonier
- Tous au compost !
- Signature du contrat de ville
- Projet participatif "Réseaux connectés"

06 L'ACTU

- Festival "Le Pertuis Fait son Cirque"
- 190 nouveaux logements aux Minimes
- Locaux commerciaux de l'Office : Groupe Verlaine
- Histoire de l'Office : une archive inédite
- Un nouveau local pour la régie des espaces verts
- Deux projets d'aménagement
- Demander un badge supplémentaire

08 LA UNE

- Enquête de satisfaction : les résultats

14 L'OFFICE & VOUS

- Service informatique : de la technique et de l'humain !

16 LE CONSEIL

- Entretien des joints du logement
- SAV et garanties de parfait achèvement : surveiller et signaler les dysfonctionnements

18 L'INTERVIEW

- Rencontre avec Florine Jollivet, association KPA La Rochelle



Marylise Fleuret-Pagnoux

Présidente de l'Office Public de l'Habitat de l'Agglomération de La Rochelle

Comme tous les trois ans, les locataires de l'Office ont eu l'occasion d'exprimer en toute franchise leurs sujets de satisfaction et de mécontentement lors de l'enquête de satisfaction. Les résultats, que nous vous présentons aujourd'hui, sont importants pour les équipes : ils mesurent le chemin parcouru et les actions qu'il reste à accomplir **pour améliorer en continu notre qualité de service.**

Malgré des chiffres en légère baisse par rapport à l'enquête menée en 2020, l'Office obtient d'excellents scores et reste parmi les bailleurs les plus performants et les plus appréciés au niveau régional, voire national. **Néanmoins, soulignons que certaines attentes, notamment celle de la mobilité, s'avèrent de plus en plus complexes à satisfaire : notre territoire souffre d'une pénurie de logements face à une demande exponentielle.**

Les résultats restent cependant encourageants pour **les collaborateurs qui continuent à se mobiliser pour offrir toujours plus, et mieux, aux locataires** : davantage de services, de facilité dans vos quotidiens, de projets fédérateurs...

L'Office est un acteur dynamique sur une multitude de fronts, en témoignent les nombreux sujets abordés dans ce numéro ! Patrimoine, environnement, culture, digital, jeunesse... La diversité des thématiques en lien avec le travail de l'Office reflète ce qui constitue la richesse de notre vivre ensemble, et ce pour quoi nous nous engageons.

Mais n'oublions pas que **pour réussir, l'esprit d'équipe, la détermination et la solidarité sont essentiels** : aussi, espérons que cette période marquée par les Jeux olympiques offrira une vibrante illustration de ces valeurs qui sont chères à l'Office et qu'elle insufflera une belle énergie à votre été.



Retrouvez-nous sur le web
www.office-agglo-larochelle.fr

Un problème le soir
ou le week-end ? Appelez le
numéro d'astreinte unique
09 70 82 05 90

Directeur de publication :

Frédéric Leclerc

Rédaction : L'Agence d'Écriture et service communication OPH CDA LR

Maquette réalisation : Instant Urbain

Crédits photos : Mathieu Vouzelaud, Super Bourdi, Office Public de l'Habitat de l'Agglomération de La Rochelle.

Tirage : 8 200 exemplaires

Couverture : merci aux équipes de proximité et d'exploitation de l'Office d'avoir pris la pose au Point Accueil de Villeneuve-les-Salines.

Crédits photo Mathieu Vouzelaud



Pour tout renseignement, vous pouvez contacter votre Office

Vous souhaitez contacter l'Office Public de l'Habitat de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle ?



05 46 00 49 94



2, avenue de Varsovie à La Rochelle



contact@office-agglo-larochelle.fr



via votre espace locataire sur
www.office-agglo-larochelle.fr



Vous rencontrez un problème pour payer votre loyer ? N'attendez pas, contactez le service recouvrement au **05 46 00 75 83.**

Rendez-vous de l'été

Le programme des fêtes de quartiers



Fête du quartier de Port-Neuf

Vendredi 31 mai

La place de l'Île de France s'animera pour vous proposer de nombreuses animations sportives, culturelles et artistiques. Buvette et restauration sont également prévues par la Ville de La Rochelle, les commerçants et les associations du quartier qui vous attendent dès 16h30.

Nouveautés 2024 :

- Une buvette sans alcool sera tenue par la Maison de Quartier.
- "Sors tes couverts" : pour diminuer les déchets, vous pouvez apporter votre propre gobelet. Le meilleur déchet est celui que l'on ne produit pas !

Évènement éco-responsable : l'Office a signé la charte éco-manifestation mise en place par la Ville de La Rochelle qui nous engage à prendre en considération les questions de mobilité, de santé, d'accessibilité, de gestion et de diminution des déchets dans l'organisation.

Renseignements :
05 46 42 66 80
ou 05 46 43 51 49



Fête des 3 quartiers Mireuil - Saint-Maurice - Bel Air

Samedi 1^{er} Juin

Rendez-vous dès 9h30 à La Chope pour le lancement de cette édition. Fanfare, expositions, chant, mini contes, brocante, zumba, concerts, jeux gonflables, tatouages au henné : une programmation incroyable tout au long de la journée se tiendra entre les Hauts de Bel Air et le parc Kennedy en passant par la place Saint-Maurice.

Temps fort à ne pas manquer :

l'inauguration des archives Olga de Saint-Affrique à 18h (visites sur inscription). Pour ne rien manquer et consulter la programmation complète, suivez la page Facebook de l'évènement : "Fête des 3 Quartiers Mireuil, Saint Maurice, Les Hauts de Bel Air".



Fête de la Saint-Jean

Vendredi 7 et samedi 8 juin 2024

Organisée par le Collectif des associations et les habitants, la fête de la Saint-Jean vous proposera tout un programme de festivités sur le thème des ... Jeux olympiques !

Défilé, concerts, olympiades autour du sport, cuisine du monde rythmeront la fête dans une ambiance conviviale, on vous attend sur la ligne de départ !

Le Collectif des associations cherche toujours des bénévoles prêts à s'investir, pourquoi pas vous ?

Contact et renseignements :
05 46 44 41 60



Distribution gratuite de compost mûr, profitez-en !



Venez chercher gratuitement votre compost *made in Office* !
Généré à partir des biodéchets que vous compostez, bénéficiez gratuitement de ce beau compost pour vos plantes, votre jardin ou votre potager.

Sur rendez-vous, à retirer directement à la plateforme de compostage de Port-Neuf.

Infos et rendez-vous : 05 46 00 49 94
contact@office-agglo-larochelle.fr



Infos chantiers PRU

VLS 600

Les travaux avancent rue Camille Desmoulins ! La façade se transforme progressivement, les habitants peuvent notamment profiter d'un nouveau balcon plus spacieux.



Îlot des Salines fin de chantier !

Les 11 maisons individuelles commercialisées en accession sociale vont pouvoir accueillir leurs nouveaux propriétaires tout début juin !



Un projet participatif pour VLS 200

Le street artiste rochelais Super Bourdi,

notamment connu à travers son attachant personnage Bobby, a animé cinq ateliers en avril avec les habitants de Villeneuve-les-Salines pour créer collectivement une œuvre artistique qui sera installée sur l'immeuble de l'Office au 7 rue Mirabeau. Cette fresque géante de 16x3 m sera dévoilée publiquement le 8 juin à l'occasion de la fête de la Saint-Jean. Un projet porté par la Communauté d'Agglomération de La Rochelle et l'Office en partenariat avec le Collectif des associations.



Prévenir les incivilités : l'Office veille sur ses collaborateurs

Il est primordial pour l'Office que chacun de ses collaborateurs puisse travailler dans de bonnes conditions. Les équipes de l'Office ont déjà malheureusement été confrontées aux incivilités : de l'impolitesse, des dégradations, des vols mais aussi des agressions verbales et/ou physiques. La protection et la sécurité de nos agents sont essentielles, la Chargée de mission HSE (Hygiène, Sécurité et Environnement) œuvre en ce sens. Un "Kit Incivilité" a été formalisé afin d'accompagner les collaborateurs.

Celui-ci permet de structurer et de définir les catégories et les degrés d'incivilités, les bonnes pratiques et actions à mettre en œuvre (dépôt de plainte, rappel au bien vivre, etc.). On y retrouve également les outils déployés par l'Office afin que les collaborateurs exercent leur métier dans les meilleures conditions : des fiches pratiques, des formations, le dispositif Wary Me (application pour déclencher une alerte en d'accident ou d'incivilité avec localisation et enregistrement), des caméras de surveillance, etc.

Parce que la sécurité et le bien-être de nos collaborateurs sont primordiaux, l'Office s'engage au côté de chacun et chacune pour un quotidien apaisé.



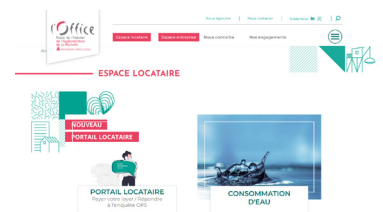
Télérelève des compteurs d'eau : le portail Océa se renouvelle

Depuis 2011, vous avez la possibilité de consulter en ligne le niveau de votre consommation d'eau et d'anticiper le montant de vos charges grâce au système de télérelève du portail Océa. Ce service évolue et proposera encore plus de services à travers un tout nouveau portail dès le mois de juin.

Vous n'avez jamais créé votre espace en ligne ? Rien de plus simple ! Vous pouvez créer votre compte en quelques clics pour avoir accès à votre consommation.

Si vous aviez déjà créé votre compte, il faudra en revanche en créer un nouveau.

Rendez vous sur le site internet de l'Office office-agglo-larochelle.fr rubrique "Espace Locataire", "Consommation d'eau"



LA RÉTRO

FIN DE CHANTIER

MEISSONIER : la réhabilitation phénomène en chiffres-clés



2 ans de travaux

186 logements réhabilités

+ 16 nouveaux logements créés
(8 type 4 transformés en T1 et T2)

14,5 M€ TTC

B (étiquette thermique)

+ 7 000 m² de bardage

820 menuiseries posées

Tous au compost !

Du 23 mars au 7 avril, l'Office a participé à l'événement national "Tous au compost !" qui valorise la pratique du compostage de proximité des déchets organiques.

Avec deux rendez-vous cette année :

- distribution gratuite de compost mûr sur le site de compostage de Port-Neuf,
- animation et distribution de bioseaux aux locataires de la résidence Lavoisier aux Minimes.

L'Office gère aujourd'hui 65 sites de compostage partagé. Vous souhaitez en savoir plus ou retirer votre bioseau : parlez-en à votre gardien ou rendez-vous dans votre Point Accueil !



PROJETS PARTICIPATIFS

"Réseaux connectés" : les arts participatifs pour tisser du lien

"Réseaux connectés" est un projet d'art contemporain qui émerge grâce à la participation des habitantes et habitants. Il prend corps par des "sculptures rhizomes" immersives construites in situ, comme un réseau arborescent souterrain mettant en lien tous les espaces connectés du projet. Un dispositif sonore intégré dans chacune des sculptures reconnecte les usagers au patrimoine environnant et propose une expérience intime et inédite. Ce projet est porté par l'atelier d'artistes Terra Amata, il est le fruit du travail entre l'artiste plasticienne Birgit Mollemeier, l'artiste sonore Emmanuel Faivre et l'Association S-Lab.

Un grand merci à tous les habitants qui ont participé au projet !

Où découvrir les œuvres ?

- Square des Érondes à Lagord
- Parc Kennedy de Mireuil
- Parc Condorcet de Villeneuve-les-Salines



Signature du contrat de ville Engagements en faveur des quartiers prioritaires

L'Office était aux côtés de l'État, de la Communauté d'Agglomération de La Rochelle et de nombreux partenaires pour signer le plus important contrat de ville du département ce mercredi 27 mars.



Ce contrat prévoit le versement d'aides financières sur le long terme aux associations pour mener des actions dans les domaines de la culture, l'éducation, la sécurité, le vivre ensemble et la santé, en faveur des habitants des quartiers prioritaires de la Ville (Mireuil, Villeneuve-les-Salines, Port-Neuf). Il prévoit également des

engagements forts concernant l'emploi, la prévention de la délinquance, l'égalité hommes-femmes, le logement social, et l'accès aux droits. 150 millions d'euros sont par ailleurs alloués au programme de renouvellement urbain de Villeneuve-les-Salines.

ARTS DE RUE

Festival "Le Pertuis Fait son Cirque" : 5^e édition !

Les 5 et 6 juillet, rendez-vous à Mireuil pour découvrir la programmation éclectique de la nouvelle édition du festival !

Gratuits et accessibles à tous, les spectacles et animations se partagent entre danse, théâtre, bal, musique, voltige... Il y aura même du karaoké ! Une quinzaine de compagnies viendront insuffler gaieté et poésie au cœur du quartier, dont certaines déjà connues par le public : la compagnie Lève un peu les Bras, la compagnie Arlette Moreau et la compagnie Avis de Tempête seront de la fête. Et vous ?!

Vendredi 5 et samedi 6 juillet (à partir de 16h le vendredi et 17h le samedi), dans le square longeant le mail du marché.

Le festival est organisé par le centre socio-culturel de Pertuis en partenariat avec le CNAREP Sur Le Pont.



/06

LOCAUX COMMERCIAUX DE L'OFFICE

Groupe Verlaine : des solutions dans les énergies renouvelables



Hassan Moutalib et Frédéric Daney, forts d'expériences précédentes dans l'immobilier et le bâtiment, se sont associés pour proposer des services d'énergies renouvelables aux professionnels et aux particuliers : panneaux

photovoltaïques, isolation intérieure et par l'extérieur, pompes à chaleur, bornes de recharge pour véhicules électriques... Ouverte le 22 novembre 2023 dans un local de l'Office du quartier Saint-Maurice (anciennement le restaurant "Chez Assia"), leur agence est affiliée au Groupe Verlaine, gage de professionnalisme pour leurs prestations.

**Contact : 10 avenue des Corsaires - Saint-Maurice
06 26 49 43 35
groupeverlaine.com/agence-la-rochelle/**

Logements étudiants et... biodiversité

190 nouveaux logements "jeunes" aux Minimes



Prêts à accueillir les étudiants pour la rentrée de septembre 2025 ! Dans le quartier étudiant, entre le parc de la Francophonie et le Crous, l'Office construit deux nouveaux ensembles :

- le premier abritera 132 logements étudiants et les bureaux administratifs de l'Arhpej*,
- le second comptera 58 logements pour les jeunes actifs.



Vers la labellisation "biodiversity"

L'Office s'est fixé le défi d'obtenir le label exigeant biodiversity, engagé dans la préservation de la faune et de la flore du site. Cela se traduira notamment par des actions de renaturation du site : près de 1 000 m² d'espaces redonnés en terre contre le bitume (pour une parcelle de 5 400 m²), traitement des eaux pluviales conservées sur la parcelle, plantation d'arbres (44 nouveaux et 20 conservés)...

Après la livraison, un suivi, sur trois ans au moins, permettra d'évaluer les résultats obtenus (retour d'espèces animales et végétales...) et de valoriser cet environnement auprès des jeunes pour que chacun contribue ensuite à sa préservation.

* Association rochelaise d'hébergement pour les étudiants et les jeunes

HISTOIRE DE L'OFFICE

Une archive inédite de 1891 retrouvée dans les cartons !

On pensait l'Office né en 1913, en tant que tout premier bailleur social officiellement créé en France... Mais un acte notarié historique, retrouvé dans les archives, pourrait bien nous faire réviser cette date de naissance ! En effet, le document atteste la création, en 1891, de la "Société Rochelaise des Habitations à Bon Marché" à l'initiative d'entrepreneurs locaux aux noms bien connus... Alcide d'Orbigny ou encore Émile Delmas ont en effet investi pour créer cette société privée "ayant pour objet la construction à La Rochelle et son rayon de maisons d'ouvriers ou employés".

Révlant l'essence même du mouvement des habitations à loyers modérés qui verra le jour en 1912 avec la loi Bonnevay, nos précurseurs rochelais ont sans aucun doute ouvert la voie à notre naissance officielle et à notre essor.

Une chose est certaine : à 111 ou 133 ans, l'ancrage historique du logement social sur notre territoire n'est plus à démontrer !



PORT-NEUF

Un nouveau local pour notre régie des espaces verts

À proximité immédiate de la plateforme de compostage de Port-Neuf, l'Office va construire un nouveau local de 150 m² pour son équipe de jardiniers. Un projet en phase avec les valeurs environnementales de la régie :

- panneaux photovoltaïques (production d'électricité pour auto-consommation),
- récupérateurs d'eau de pluie et système de traitement des



eaux pluviales pour auto-consommation + arrosage éventuel des jardins partagés.

Les travaux démarrent au début de l'été pour environ dix mois.

Nouveaux programmes en perspective

Deux projets d'aménagement... en pleine concertation !

Votre Office contribue à dessiner le visage de l'agglomération de demain grâce à son rôle d'aménageur du territoire. Présents dès la genèse de deux futurs programmes aux Minimes (Lavoisier) et à Périgny (Le Fief de Beauvais), nous anticipons les attentes des futurs habitants et riverains. La concertation avec nos partenaires et les habitants est de mise afin d'imaginer ensemble les transformations des quartiers et quels usages mettre en place (liaisons douces, services partagés...). Vous êtes intéressés ? Ne manquez pas les rendez-vous participatifs proposés pour chacun des programmes.

Livraison prévisionnelle des premiers logements : 2027

- Quartier Lavoisier aux Minimes : construction de 120 logements
- Le Fief de Beauvais à Périgny : construction de 450 logements*

* L'Office a créé une SAS d'aménagement avec Bouygues Immobilier et Crédit Mutuel Aménagement foncier pour cette opération d'envergure.



Besoin d'un autre badge ? C'est facile !



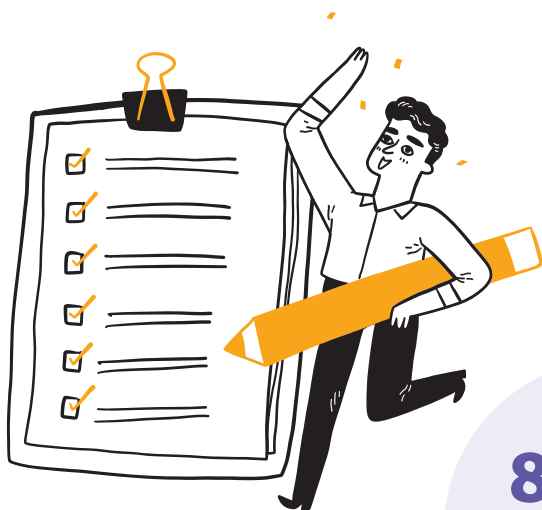
Enquête de satisfaction

Les résultats

Tous les trois ans, l'Office, comme tous les bailleurs sociaux, réalise une enquête de satisfaction auprès de ses locataires. Les résultats permettent de mesurer votre degré de satisfaction au sujet de votre cadre de vie, de votre logement, des contacts que vous pouvez avoir avec l'Office, etc. La qualité de service vous semble-t-elle au rendez-vous ? Quelles actions l'Office met-il en œuvre pour améliorer votre satisfaction ? On vous dit tout !

L'enquête en points-clés Comment se déroule-t-elle, au juste ?

- Elle est réalisée par un **organisme indépendant** (AVISIO).
- Elle s'est déroulée du **28 août au 9 octobre 2023**.
- **1 070 locataires** (anonymisés) ont été interrogés par téléphone.
- Ils forment un échantillon représentatif tant sur le **patrimoine habité** que sur la **population logée**.



Le regard du directeur : "Servir comme on aimerait être servi."



Le bon taux de satisfaction de nos locataires reflète sans aucun doute le soin que met l'Office à entretenir ses immeubles et ses logements. Il révèle aussi l'implication des collaborateurs qui travaillent à améliorer la qualité de service en continu, avec un leitmotiv : servir comme on aimerait être servi soi-même.

Bien sûr, les attentes de nos locataires évoluent : comme dans tous les champs du quotidien, nous attendons aujourd'hui de la rapidité, voire de l'immédiateté, face à nos demandes. De la réactivité donc, mais aussi des informations qualitatives, claires et transparentes. L'Office doit continuer à évoluer en fonction de ces nouveaux usages, comme nous avons pu le faire en déployant des services numériques pour y répondre.

Mais les nouvelles technologies ne feront jamais tout. Notre cœur de métier repose en effet sur la relation humaine et la proximité. Et c'est aussi avec nos gardiens, nos équipes de terrain, nos partenaires que nous apportons des services au sein de notre patrimoine. L'Office est également un acteur qui contribue à la qualité de vie dans les quartiers, dans l'intérêt général.

Frédéric Leclerc,
Directeur de l'Office



87,5 % ★

de satisfaction globale pour l'Office et ses services

(Résultats enquête 2021 : 90 % / Résultats Nouvelle-Aquitaine : 81,1 %)

L'Office reste un bailleur social de référence à l'échelle de la Région.

Des actions-phares pour l'amélioration de la qualité de service !

**Le portail locataire :
des services accessibles 24h/24,
où que vous soyez !**

Mis en ligne en octobre 2023, le portail locataire est votre nouvel espace personnalisé pour :

- consulter vos informations importantes,
- télécharger vos documents,
- effectuer certaines démarches auprès de l'Office.

Retrouvez les atouts et le mode d'emploi de ce nouvel incontournable en page 15 de votre journal. N'oubliez pas de créer votre portail locataire : les services en ligne vont évoluer au fil des mois à venir !

83 % ★

des locataires se déclarent satisfaits de l'information et de la communication de l'Office

(Résultats enquête 2021 : 91 %
Résultats Nouvelle-Aquitaine : 77,8 %)



81 %

des locataires recommanderaient l'Office à leur entourage



82 % ★


se déclarent satisfaits de la qualité de vie dans le quartier

(Résultats enquête 2021 : 81 %
Résultats Nouvelle-Aquitaine : 75,4 %)

Parole de locataire



Cloé Villiers, 23 ans
Habite le quartier de Mireuil
depuis janvier 2024

 **On se sent soutenu à l'Office !**

Ce qui me plaît à l'Office, c'est la manière dont on nous soutient et nous accompagne. Je pense à M. Casseron, médiateur social, et tout particulièrement à notre gardienne, Émilie, qui nous a réservé un super accueil à notre arrivée, nous a tout expliqué à propos du logement et se montre toujours disponible.

Ce qui me satisfait moins... Pour l'instant, nous n'avons pas vraiment de sujet d'insatisfaction ! Il y a bien eu un jour ou deux où nous avons mis un peu plus de temps à trouver une place de stationnement, mais rien de méchant...



Des actions-phares pour l'amélioration de la qualité de service !



Mainti4 : une appli pour le suivi de vos réclamations

Grâce à l'étiquette posée récemment sur votre porte et au code-barres qui y figure, votre gardien peut suivre avec précision toutes les interventions des prestataires missionnés par l'Office : objet de la réclamation, date d'intervention prévue, etc. Bientôt utilisé par les prestataires eux-mêmes, le code-barres permettra de justifier en temps réel de leur passage et des travaux qu'ils ont réalisés.

Une réclamation ? Une réponse sous 15 jours de la part de votre Office

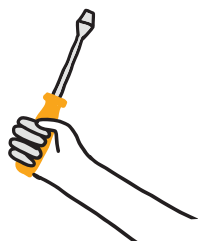
Au service Proximité, de nouvelles procédures sont mises en place pour répondre à vos demandes d'ordre technique.

- Nous recevons votre sollicitation.
- Nos équipes vous envoient une réponse sous 15 jours max.
- Si une visite de votre logement s'avère nécessaire, elle est programmée dans les 8 jours qui suivent la réception de votre demande.

on le note !

6 565

réclamations techniques traitées par l'Office en 2023



Demandes de logements : des attentes difficiles à satisfaire...

Si l'Office attache la plus grande importance à répondre à vos demandes et à les satisfaire, les demandes de changement de logement se heurtent à la crise de l'immobilier de notre territoire.

Quelques chiffres

pour illustrer la pénurie de logements

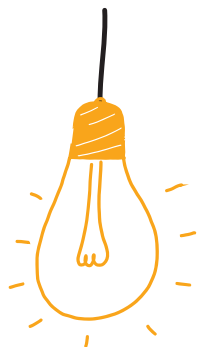
- Env. **150 logements vacants** en moins en 2023 du fait de la baisse du taux de rotation au sein du parc de l'Office (le taux de rotation représente par exemple les locataires qui quittent leur location pour rejoindre le parc privé, ou devenir propriétaires).
- L'Office **a construit 2 fois plus** de nouveaux logements en 2023.
- Mais **la demande de logement a été multipliée par 4,5** au cours des dernières années.



78,5 % 

des locataires sont satisfaits de la propreté dans les parties communes

(Résultats enquête 2021 : 81 %
Résultats Nouvelle-Aquitaine : 68 %)



82 % 

se déclarent satisfaits du fonctionnement général des équipements de l'immeuble

(Résultats enquête 2021 : 84 %
Résultats Nouvelle-Aquitaine : 73 %)

76 % 

se déclarent satisfaits des relations de voisinage


(Résultats enquête 2021 : 84 %
Résultats Nouvelle-Aquitaine : 76 %)



Parole de locataire



Lucienne Clavaux, 82 ans
Habite le quartier de
Port-Neuf depuis 1 an,
après 35 ans passés à Mireuil

 **La chance d'habiter un magnifique quartier !**

Ce qui me plaît à l'Office, aujourd'hui, c'est le cadre de vie : le quartier de Port-Neuf est magnifique, avec la mer tout près. Mais j'aime bien Mireuil aussi ! Et au cours de toutes ces années, dans les deux endroits, j'ai toujours eu des voisins adorables.

Ce qui me satisfait moins...

Ma porte d'entrée est bien vieillotte, ça me rassurerait qu'on la remplace. Je l'ai déjà dit à mon gardien mais j'attends... Il faut savoir être patient dans la vie !



Des actions-phares pour l'amélioration de la qualité de service !

De nouveaux défis à relever par l'Office, des enjeux pour les prochaines années.

Garantir la qualité de service dans les copropriétés

Afin de développer le parc de logements, l'Office est aujourd'hui présent au sein de plusieurs "copropriétés mixtes" (rassemblant copropriétaires individuels ou bailleurs privés, par exemple). Dans cette configuration où l'Office n'assure pas directement la gestion des lieux, comment garantir à nos locataires la même qualité de service, notamment en termes de :

- propreté des parties communes,
- gestion des nuisances,
- ou encore d'entretien des équipements ?

Afin de défendre les intérêts de ses locataires, l'Office s'implique dans les conseils syndicaux pour veiller au bon fonctionnement de la résidence et apporter son expertise.

L'objectif : apporter la même qualité de service dans chaque programme.

Adapter la proximité sur le patrimoine diffus

La présence de l'Office s'accroît sur l'ensemble des communes de la CdA de La Rochelle. En fonction du développement de ce patrimoine, les équipes de proximité évoluent pour rester au plus près de vos besoins :

- 4 nouveaux postes de gardiens ont ainsi été créés à Châtelaiillon, Périgny et Lagord,
- 1 nouveau poste de gardien sera bientôt créé à Dompierre.

L'Office adapte son organisation afin de maintenir la présence des gardiens au cœur du dispositif : chaque locataire a un gardien affecté à son logement.



/12



88 % ★

des locataires sont satisfaits de
l'accueil réservé par le bailleur

(Résultats enquête 2021 : 93 %
Résultats Nouvelle-Aquitaine : 82,1 %)



La proximité passe également par :

un **livret d'accueil du locataire entièrement revu** pour récapituler toutes les informations essentielles quand on arrive !
(À venir, le guide de l'entretien locatif, pour mieux comprendre qui entretient quoi dans le logement.)



Des équipes formées, une qualité de service renforcée

- 71 % des salariés de l'Office ont suivi une formation en 2023
- 3,5 jours de formation / an / personne formée

La formation continue des collaborateurs concerne des sujets très variés : état des lieux, charges locatives, traitement des sinistres, ménage, nouveaux outils numériques, gestion des conflits, habilitation électrique, compostage collectif...

82 %



se déclarent satisfaits de la qualité du logement

(Résultats enquête 2021 : 74 %
Résultats Nouvelle-Aquitaine : 79,1 %)



Un programme d'investissement

conséquent avec :

+ de 700

logements réhabilités en 7 ans (2020-2027)

Parole de locataire



Thami Jabouj
Habite avec sa famille
à Angoulins depuis 3 ans



Une maison pour élever nos enfants

Ce qui nous plaît à l'Office, c'est d'abord d'avoir pu emménager avec nos cinq enfants dans une maison et dans la commune très agréable d'Angoulins. Nos relations avec l'Office se passent bien, c'est en partie grâce à notre gardien qui est très réactif quand nous l'appelons.

Ce qui me satisfait moins...

Nous avons pu obtenir un logement individuel mais il a fallu du temps. Il s'est passé près de six ans entre notre demande de changement (nous étions en appartement à Mireuil) et l'attribution de la maison. Mais nous savons que les demandes sont très nombreuses.



Service Informatique

De la technique et de l'humain !

L'informatique est devenue la colonne vertébrale de chaque organisation ou entreprise... tout en conservant un côté mystérieux pour la plupart d'entre nous ! À l'Office, loin des clichés sur les informaticiens retranchés dans leur tour d'ivoire, l'équipe est au cœur des activités et s'attache à comprendre l'ensemble des collaborateurs et leurs métiers pour les accompagner au quotidien dans leurs missions. De manière plus visible pour les locataires, le service pilote également la création des services numériques mis à leur disposition.



De gauche à droite : Gilles Sarrazin, Mélanie Cocquelin, Jeremy Holmes, Terry Tomassi, Florian Poulain.

Florian Poulain, responsable des systèmes d'information. Il est à la tête du service depuis deux ans. Il intervient aussi bien sur le volet "applicatif" – c'est-à-dire les outils et logiciels dont se servent les collaborateurs de l'Office pour travailler – que sur celui des "réseaux et infrastructure" qui garantit la disponibilité, la performance et la sécurité du système informatique.

Mélanie Cocquelin, cheffe de projet applicatif. Elle pilote les projets liés aux logiciels métiers, travaille avec les équipes pour faire évoluer les outils selon les besoins (par ex., en collaboration avec les service Gros entretien, développer de nouvelles fonctionnalités dans le logiciel pour faciliter ou perfectionner le plan d'entretien du patrimoine).

Terry Tomassi, technicien support applicatif, est son bras droit. Sa mission principale est d'accompagner les collaborateurs

de l'Office dans l'utilisation des outils applicatifs. Il les forme aux bonnes pratiques, les dépanne si nécessaire. Avec un solide atout : Terry est informaticien de formation mais il a été gardien à l'Office pendant plusieurs années et bénéficie donc d'une connaissance très précise du terrain !

Jeremy Holmes, administrateur systèmes et réseaux, est chargé du maintien de l'infrastructure et de sa sécurité. En binôme avec Florian, il gère les aspects techniques pour que le serveur et les réseaux restent opérationnels et performants.

Philippe Girault et Gilles Sarrazin sont techniciens support. Leurs missions : conseiller et dépanner les utilisateurs (leurs collègues), mettre à jour les PC, déployer les nouveaux outils, entretenir tout le parc de matériel informatique (ordinateurs, téléphones, imprimantes...) hors applicatif.

Accompagner les utilisateurs de l'Office

Les collaborateurs de l'Office utilisent quotidiennement des outils informatiques (ordinateurs, smartphones etc.) ainsi que plusieurs logiciels spécifiques, appelés aussi des "applicatifs" ("Portalimmo", un logiciel de gestion dédié au locataire, "Financement" pour soutenir la maîtrise d'ouvrage et le financement des opérations, mais aussi des logiciels de comptabilité, paie etc., ou encore "Mainti4", l'application de proximité pour les gardiens).

« Notre rôle est d'apporter notre expertise en support », explique Florian. « Il faut être compréhensif et bien connaître les activités de chacun. Nous formons les collègues, pouvons faire évoluer leurs outils de travail en fonction de leurs besoins... Nous les dépannons aussi ! Lorsqu'on nous appelle parce que "ça ne marche pas" il faut faire preuve de patience et de pédagogie. Notre travail repose autant sur de l'humain que de la technique. Nous sommes en contact permanent avec nos collègues. Notre mission, c'est aussi de nous mettre à la place de chaque utilisateur pour comprendre comment il agit, pourquoi il est en difficulté et comment on pourrait lui faciliter la tâche. »

Piloter les projets numériques pour les locataires



Le virage numérique pris par l'Office s'accélère pour répondre à vos attentes : fournir un service dématérialisé, communiquer une information ou des documents de manière instantanée, tracer les échanges... Le portail locataire est ainsi disponible depuis l'année dernière. Florian a été chef de projet pour son déploiement. Il a cadré le besoin avec l'éditeur, adapté ce nouvel outil avec les logiciels déjà utilisés par les équipes, procédé aux tests pour garantir des informations exactes aux locataires.

« Nous avons prévu une montée en puissance de l'outil avec des services supplémentaires qui vont progressivement être mis à disposition :

- L'application mobile va décliner le portail locataire sur smartphone, pour avoir tous les services dans la poche.
- De nouveaux documents seront téléchargeables ; l'idée étant de rassembler tous les documents importants pour le locataire (contrat, avis d'échéance, état des lieux...) sur son portail personnalisé.
- L'application de proximité Mainti4, utilisée par les gardiens et bientôt les entreprises, pourra faire remonter les informations de suivi de la réclamation technique dans le portail. »

On n'oublie pas de renseigner son adresse email à jour auprès du service location (location@office-agglo-larochelle.fr) pour bénéficier de tous les services, c'est impératif !

+ de 75 %
des locataires possèdent
un abonnement Internet

Les 2/3 des
locataires ont créé leur
portail personnalisé

ZOOM SUR

Le portail locataire, on s'y met !

Découvrez vos services déjà disponibles 7j/7 et 24h/24

Consultez

- Les données de votre contrat (personnes dans le foyer...)
- Vos contacts à l'Office (gardien, responsable de secteur...)

Téléchargez

- Votre avis d'échéance
- Votre quittance de loyer
- Votre régularisation des charges
- Votre état des lieux d'entrée

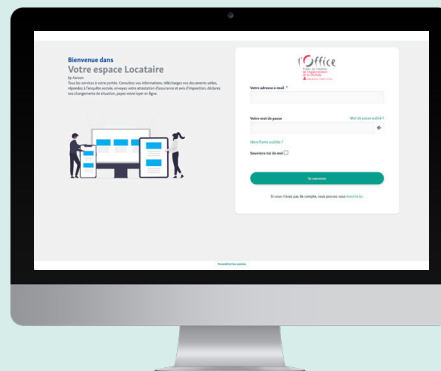
Effectuez vos démarches

- Modifiez votre situation personnelle
- Actualisez votre assurance habitation
- Payez votre loyer par CB ou prélèvement et consultez vos règlements
- Effectuez votre demande de changement de logement
- Répondez à l'enquête SLP/OPS en 5 minutes

Rappel

Vous devez commencer par créer votre "Portail locataire" à partir de l'"Espace locataire" du site internet de l'Office

→ Consultez le mode d'emploi ici :



office-agglo-larochelle.fr/espace-locataire/

LE CONSEIL

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS LOCATIVES

Entretenez les joints de votre logement pour éviter les mauvaises surprises !

Saviez-vous que vous étiez responsable de l'entretien des joints dans votre logement ?

- joints sanitaires (joints de douche, de robinetterie, de lavabo...)
- joints de faïence (carrelage de cuisine ou de salle de bain)
- joints souples (portes de douche, portes du logement)
- joints intérieurs de fenêtres...

Il vous revient de les entretenir et de les remplacer régulièrement.

Pourquoi c'est important ?

Les joints assurent l'étanchéité : pour les équipements sanitaires, un joint abîmé ou inexistant provoque inévitablement une fuite qui se termine bien souvent en dégât des eaux...

Alors tous les deux ans maximum, on pense à refaire les joints de la baignoire, de la douche, des éviers et de la faïence qui entourent ces équipements. Sinon, l'eau s'infiltré, abîme les murs et... le plafond du voisin.

Pour les joints des portes et des fenêtres, on surveille attentivement leur état car un joint détérioré laisse passer le froid et l'humidité. En plus des moisissures qui peuvent apparaître, vos factures d'énergie augmentent ! À changer tous les cinq ans environ...



AU SECOURS, je suis nul.le en bricolage !

Ces réparations ne nécessitent ni grosses dépenses, ni compétences techniques poussées ! Un pistolet de silicone pour les joints sanitaires, des bandes auto-adhésives pour les joints de portes suffisent.

Sinon, on pense aux entreprises multiservices tout près de chez soi qui pourront nous dépanner à moindre coût !



Petits travaux contre gros dégâts potentiels...

170

sinistres

"dégâts des eaux"

à l'Office en 2023

(ils représentent 65 % des dossiers de sinistres traités par l'Office)

50 %

de ces dégâts des eaux sont causés par des joints sanitaires mal entretenus

SAV ET GARANTIES DE PARFAIT ACHÈVEMENT

Dans un logement neuf ou refait à neuf, je signale tout dysfonctionnement

Lorsque l'Office réceptionne un programme de logements neufs ou entièrement réhabilités, les équipes procèdent à une visite pour relever les éventuels défauts et malfaçons : tache au sol, mécanisme de volet roulant inopérant, peinture abîmée... Le prestataire doit alors effectuer les travaux qui s'imposent pour lever ces « réserves ».

Mais dans un second temps, une fois que vous êtes installé.e dans le logement, d'autres dysfonctionnements peuvent apparaître à l'usage, sans que vous en soyez responsable : un radiateur qui fuit lors de la mise en route ou qui s'arrache du mur, un bac à douche qui se fissure au bout de quelques semaines...

Ces défauts, invisibles lors de notre première visite, doivent être signalés rapidement à votre gardien afin que le service Assurances-SAV de l'Office puisse enclencher les procédures adéquates (dans le cadre des "garanties de parfait achèvement").

L'équipe de l'Office se chargera alors de faire respecter leurs obligations aux entreprises concernées.

Un impératif : Ne pas attendre ! Le délai des garanties de parfait achèvement est valable pendant un an.

À noter : Vous êtes nouvellement propriétaire, en location-accession ? Le service Assurances-SAV vous accompagne dans la démarche.



RENCONTRE AVEC...

Florine Jollivet,
Dirigeante
de l'association
KPA La Rochelle

Aux côtés des jeunes pour construire leur avenir (et le nôtre)

Le 13 juin, l'association d'éducation populaire KPA La Rochelle fête ses cinq années d'existence. L'occasion de mettre en lumière la pédagogie innovante de ses parcours d'accompagnement. Se former en expérimentant, en entreprenant et en collectif : le concept a déjà permis à plus de trois cents jeunes d'acquérir de nouvelles compétences.

Quelle est la vocation de l'association ?

Nous encourageons les jeunes à prendre confiance en eux et à se découvrir en expérimentant l'entrepreneuriat coopératif. KPA propose une méthode d'accompagnement déclinée sur quatre formats différents. En intégrant l'un de nos parcours, les jeunes deviennent acteurs d'un projet qu'ils vont apprendre à gérer dans son intégralité, en situation réelle. L'objectif, c'est d'acquérir des compétences et des savoir-être, découvrir le monde professionnel autrement et progresser dans la connaissance de soi.

À qui s'adressent vos programmes ?

À tous les jeunes de 16 à 25 ans, en quête



d'exploration, qui ont envie de tester. C'est le seul critère ! Peu importe le niveau scolaire, le parcours, le lieu de résidence... Tout le monde est le bienvenu : chaque "coopérant" qui intègre KPA est considéré exactement comme les autres et a quelque chose à apporter au projet du groupe. C'est ce qu'il va découvrir au fur et à mesure de l'aventure. Un.e lycéen.ne qui veut s'investir dans la coopérative pendant les vacances scolaires et les mercredis, un.e jeune perdu.e dans son orientation, ou encore quelqu'un qui a une idée de projet... Notre porte est ouverte à tous !

Quelle est la différence entre vos quatre parcours ?

"Les Coopains à bord" est une coopérative gérée par les jeunes. Ils assurent des prestations de service sur le territoire et vont en expérimenter tous les aspects : prospecter, élaborer un devis, assurer la mission, facturer... Par exemple, la Ville de La Rochelle les a missionnés pour former une brigade de tri lors de la prochaine fête de quartier de Port-Neuf.

"La Fusée" est destinée aux jeunes porteurs de projets (associatif, culturel, ou entrepreneurial...) qui vont pouvoir tester leur idée et la faire avancer vers du concret.

"Restokoop", lui, propose à cinq jeunes de gérer l'activité d'un restaurant de A à Z,

pendant six mois. Attention, on ne se forme pas aux métiers de la restauration, mais bien à l'entrepreneuriat coopératif en mettant la main à la pâte !

Enfin, "Osmose", notre dernière "form'action" dans laquelle l'Office est d'ailleurs engagé. L'idée, c'est d'expérimenter les métiers de demain, engagés dans la transition écologique et sociale. Pendant six mois, les jeunes alternent temps de formation, de stage et de prestation auprès de structures partenaires qui expriment un besoin en lien avec ces thématiques.

Que retirent les participants de cette expérience ?

À l'issue de leur passage chez nous, les jeunes repartent avec un bagage, des compétences transposables et utiles à n'importe quel métier : savoir s'organiser, prendre la parole en public, travailler en équipe... Ils sont suivis tout au long de l'expérimentation sur la progression de leurs compétences et nous voulons qu'ils soient conscients de leurs incroyables capacités ! Mais notre rôle est aussi de faire changer le regard de la société sur nos jeunes : ce sont les forces vives qui construiront notre avenir et ils ont beaucoup à apporter.

kpa-lr.fr

NE CHERCHEZ PLUS !

DEVENEZ PROPRIÉTAIRE À LA ROCHELLE À PRIX ABORDABLE !

- Accession sociale
- Location accession
- Bail réel solidaire
- La Rochelle et alentours

Toutes nos offres sur
office-agglo-larochelle.fr

l'Office
Public de l'Habitat
de l'Agglomération
de La Rochelle
 IMMOBILIÈRE TERRES Océan



Vos interlocuteurs



**Votre premier interlocuteur
à l'Office est votre gardien.ne.**

7h30-12h / 14h-17h15

Il/elle saura répondre à votre demande et vous orienter.

Votre Point Accueil du lundi au vendredi, de 13h30 à 16h30

■ SECTEUR NORD

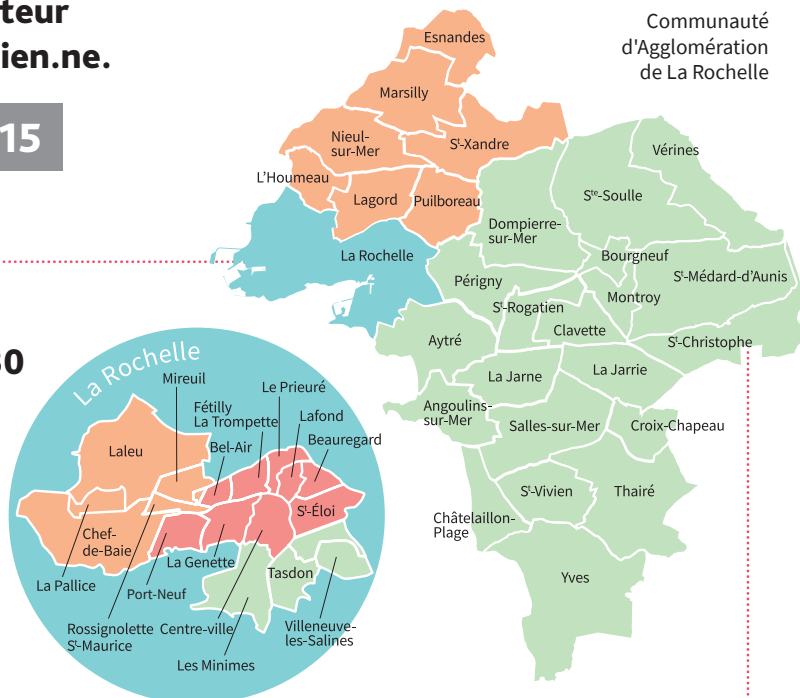
5 rue Meissonier (Mireuil)
05 46 56 16 94

■ SECTEUR CENTRE

Avenue du Maréchal Juin (Port-Neuf)
05 46 43 67 00

■ SECTEUR SUD

15 rue Billaud Varenne (Villeneuve-les-Salines)
05 46 43 70 70



» Saint-Éloi est devenu SECTEUR CENTRE

Astreinte

En dehors des heures d'ouverture de l'Office, appelez le numéro d'astreinte* :

09 70 82 05 90



* Vous pouvez appeler l'astreinte si vous rencontrez l'une des situations suivantes :
colonnes des eaux usées bouchées dans les parties communes, panne de chauffage,
panne d'électricité dans les parties communes, panne d'ascenseur, panne de TV
collective, fuite d'eau, porte de parking ou barrières automatiques bloquées.

Le siège

2 avenue de Varsovie
CS 10555
17023 La Rochelle Cedex 1

Accueil du lundi au vendredi
8h45 - 12h30
13h30 - 16h15

Pour prendre rendez-vous :
05 46 00 49 94

Accueil téléphonique
du lundi au vendredi
8h30 - 12h30
13h30 - 16h30

contact@office-agglo-larochelle.fr

VOUS AVEZ DES DIFFICULTÉS DE PAIEMENT

Nouvelle répartition de secteurs !

Saint-Éloi et Mireuil

✉ fldumas@office-agglo-larochelle.fr

Port-Neuf et Villeneuve-les-Salines

✉ cegaborit@office-agglo-larochelle.fr

La Pallice - Laleu - La Rossignolette - Saint-Maurice - Le Prieuré - Lafond - Centre-ville - Beauregard - Tasdon - Les Minimes - Bongraine

✉ saakian@office-aglo-larochelle.fr

Communes de la CDA

✉ cicormier@office-agglo-larochelle.fr

VOUS SOUHAITEZ SUIVRE VOTRE DEMANDE DE LOGEMENT

✉ demandes@office-agglo-larochelle.fr

VOUS DEVEZ METTRE À JOUR VOTRE DOSSIER (changement de situation, mise à jour de vos coordonnées, préavis de départ...)

✉ location@office-agglo-larochelle.fr

**Vous pouvez désormais effectuer vos mises à
jour depuis votre nouveau portail locataire
Rendez vous sur www.office-agglo-larochelle.fr**

VOUS AVEZ DES QUESTIONS SUR VOS CHARGES

✉ servicecharges@office-agglo-larochelle.fr

www.office-agglo-larochelle.fr



Nouveau !



l'Office

Public de l'Habitat
de l'Agglomération
de La Rochelle

IMMOBILIÈRE TERRES Océan