

AVRIL 2018 #64

Résidence

LE JOURNAL DES LOCATAIRES



VIE DU QUARTIER

Les Piedalloues

oah.fr

OAH
OFFICE AUXERROIS DE L'HABITAT

02 SOMMAIRE

02 Éditorial

Proches de vous
Pour vous

03 Panorama

Toutes les infos passées et à venir

06 Patrimoine

Toute l'actualité sur le patrimoine de
l'OAH

08 Enquête

Satisfaction des locataires entrants

10 Regard sur...

La vie du quartier des Piedalloues



11 Mode d'emploi

Sensibilisation à la propreté
des parties communes.

12 Détente

Recette du gagnant au concours de
pâtisserie

12 Info Flash

Bilan qualité de service
Envie de devenir propriétaire ?

Publication de :
OAH - 12 avenue des Brichères - 89000 Auxerre
Directeur de publication : Eric Campoy
Dépôt légal n° 4248-4730 R - ISSN 2117-9131 X
Maquette/Impression : Voluprint - 89000 Perrigny

OAH - Service Communication
12 avenue des Brichères - 89000 Auxerre
Tél : 03 86 72 59 00 - oah.fr
stephanie.clement@oah.fr

ÉDITO

PROCHES DE VOUS POUR VOUS



Notre Office est d'abord celui de nos locataires, c'est notre raison d'être.

Nous sommes proches de vous autant que nous le pouvons et le nombre de nos agents est bien le reflet de cette volonté d'avoir une gestion de proximité efficiente.

Petits ou gros problèmes, nous sommes là, à votre service.

Le mot bailleur recouvre bien des réalités et la nôtre celle de bailleur social renvoyée trop souvent à une image de condescendance, voire de mépris pour ses occupants, n'est pas notre vision.

À la lecture de ces pages, vous prendrez connaissance du bilan de notre travail et du service rendu à nos locataires et à notre territoire.

Notre souhait est de pouvoir continuer à jouer notre rôle d'acteur local de la cohésion sociale.

Jacques Hosto

Conseiller Communautaire
Adjoint au Maire d'Auxerre,
Président de l'OAH

NOUVEAUTÉ

L'ENTRETIEN DE COURTOISIE



Depuis le 1^{er} janvier 2018, l'OAH s'est doté d'un nouvel outil afin de développer la qualité de service rendue à ses locataires et plus particulièrement à ses nouveaux locataires.

De quoi s'agit-il exactement ?

Désormais, chaque candidat signant un contrat de location avec l'OAH se voit proposer la réalisation d'un entretien de courtoisie.

Il s'agit d'une rencontre qui a lieu préférentiellement dans le logement récemment emménagé.

A quelle échéance ?

Idéalement, 6 semaines après la signature du contrat.

Par qui ?

C'est un échange entre le locataire lui-même et un de ses interlocuteurs de proximité, son gardien, son chargé de clientèle.

Pour qui ?

Pour tous les nouveaux locataires, de tous les quartiers, quel que soit le patrimoine neuf ou ancien, en mutation ou non.

Dans quel but ?

L'objectif de cet entretien est de s'assurer que l'installation dans le logement s'est bien déroulée.

Il permettra également

- de relever les dysfonctionnements techniques qui pourraient persister,
- de communiquer à nouveau les informations utiles sur le logement, le quartier, l'OAH
- de répondre à toutes les interrogations du nouvel arrivant,
- d'aider et de conseiller au mieux les familles accueillies,
- de favoriser les échanges entre l'OAH et ses résidents.

Et concrètement, comment ça se passe ?

Le jour de la signature du contrat, un rendez-vous prévisionnel est pris entre le locataire et l'agence à 6 semaines. Quelques jours avant celui-ci, il y a confirmation du rendez-vous et décalage si nécessaire. Le jour de l'entretien, le personnel OAH dédié rend visite au locataire et échange avec lui à propos des questions relatives à son logement et son quartier (techniques, déchets, interlocuteurs, commodités du quartier...). Si des actions doivent être engagées, elles le sont à l'issue de l'entretien de retour à l'agence.

Ce rendez-vous est aussi l'occasion pour les personnels de l'OAH d'identifier des voies de progrès dans le processus de location de ses logements et d'améliorer encore les conditions d'installations des locataires.

C'est surtout l'occasion pour le locataire de profiter au mieux des services de l'OAH en lien avec son logement.

Des bilans périodiques de ces entretiens permettront donc de faire évoluer les pratiques actuelles si nécessaire, avec toujours pour objectif la satisfaction des populations logées sur le patrimoine OAH.

04 PANORAMA



CHANGEMENT D'ADRESSE

L'AGENCE DU CENTRE A CHANGÉ D'ADRESSE :

4 rue d'Eckmühl 89000 Auxerre



Le téléphone reste inchangé :
03 86 72 05 00



ST-SIMÉON



Depuis le 5 février 2018, Mr **Christophe NUNES** est votre nouveau responsable de l'agence St Siméon.



Mr **Sébastien DOZILEK** devenant le responsable de l'agence Rive Droite suite au départ en retraite de Monsieur **Pedro DE PINHO**.

PROCÉDURE À SUIVRE

LA DEMANDE DE LOGEMENT EN AGENCE

Vous souhaitez déposer une demande de changement de logement, la solution proche de chez vous : **VOTRE AGENCE DE PROXIMITÉ.**



1

Modalités de dépôt et d'enregistrement :

Après avoir complété l'imprimé CERFA de demande de logement, vous le déposez à l'accueil de l'agence accompagnée des documents nécessaires (au minimum la carte d'identité du demandeur et codemandeur et de l'avis d'imposition ou de non-imposition de l'année 2017 sur les revenus 2016).

2

Après l'enregistrement de votre demande de mutation, vous serez convoqué afin :

- d'effectuer la pré-visite de votre logement qui vous permettra de connaître le coût des travaux à votre départ
- d'effectuer un entretien afin d'échanger avec vous sur les motivations de votre demande

RETOUR SUR



SENSIBILISATION AUX GESTES DE PREMIERS SECOURS

Dans le cadre du partenariat instauré avec le Service Départemental d'Incendie et de Secours de l'Yonne, l'OAH a proposé à ses locataires de participer à une sensibilisation aux gestes de premiers secours. Ainsi, le 4 avril dernier pendant 2 heures à la maison de quartier des Piedalloues à Auxerre, une cinquantaine de locataires, ont écouté puis mis en pratique les gestes basiques de premiers secours, sous la conduite de 6 pompiers dont 2 moniteurs certifiés. A l'issue de cette initiation, une attestation a été délivrée à chacun des participants.

RETOUR SUR LE CONCOURS DE PÂTISSERIE



Un concours de pâtisserie sur le thème «Enfants et Grands-parents» s'est tenu le 14 mars dernier. Toute l'après-midi dans les locaux de l'Épicerie du Bourgogne à Auxerre, les 6 participants accompagnés par leurs grands parents se sont surpassés.

Parmi toutes les excellentes recettes proposées, le jury composé d'Eric Gallet, responsable du Bourgogne, Gaetan Quillin, son collaborateur, Sylvette Detrez, administrateur à l'OAH et Stéphanie Clément et Marianne Buton représentant le service communication de l'OAH, ont discerné le premier prix à Yasmine et à sa grand-mère Manobia pour le fraisier revisité (voir la recette en page 12).

AGENDA

FÊTE DES VOISINS
VENDREDI 25 MAI 2018

RENCONTRES AUXERROISES DU DÉVELOPPEMENT DURABLE



DU 25 AU 28 AVRIL 2018

La fresque réalisée par Crazy Spray sur le bâtiment de l'OAH, avenue de St-Georges a été inaugurée le jeudi 26 avril.

ATELIER FLEURISSEMENT DE VOTRE QUARTIER

JEUDI 17 MAI DE 9H À 12H

Résidence Gouré - Résidence Camille Desmoulins - Devant votre agence St Siméon

Animation gratuite ouverte à tous les



locataires de l'OAH sur inscription.
Renseignements au 03 86 72 27 18

CONCOURS DES FENÊTRES, BALCONS & JARDINS FLEURIS

Concours gratuit ouvert à tous les locataires de l'OAH sur inscription avant le 15 juin 2018.

Renseignements au 03 86 72 27 18

06 PATRIMOINE

LIVRAISON

LE PRESBYTERE À SAUVIGNY LE BOIS



RENCONTRE avec Didier IDES, Maire de Sauvigny le Bois

Interview réalisée par Stéphanie Clément et Marianne Buton du Service Communication de l'OAH

Monsieur le Maire, pouvez-vous nous rappeler l'origine du projet de réhabilitation du presbytère sur votre commune ?

La commune de Sauvigny le Bois a proposé à l'OAH 2 bâtisses à réhabiliter.

Après l'étude du projet, l'OAH a porté son choix sur la réhabilitation des 2 bâtiments avec 3 logements (2 T3 et 1 T2), dans l'ancien presbytère. Les travaux ont débuté en octobre 2016.

A l'aube de la fin des travaux, êtes-vous satisfait de la réalisation de cette opération ?

Il s'agit d'une lourde réhabilitation avec de nombreuses contraintes techniques et normes de construction et je suis satisfait du résultat.

Les habitants sont contents de voir un village sans bâtiment en ruine. Mais pour les personnes de passage dans la commune, cela donne également une bonne image.

Avez-vous de la demande de logement sur votre commune ?

Oui, nous avons de la demande de logement social car nos habitants recherchent des logements adaptés et de qualité. Il s'agit également d'habitants des communes environnantes.

Que pensez-vous des réalisations de l'OAH ?

Je suis pleinement satisfait du partenariat instauré avec l'OAH, des relations avec les services et des réalisations qui ont été faites sur la commune depuis l'année 2000. Notre collaboration a porté ses fruits et je tiens à remercier son Président Jacques HOJLO de l'investissement lourd qui a été réalisé dans notre commune.

Avez-vous d'autres projets avec l'OAH ?

Oui, on travaille sur un projet d'aménagement d'un quartier sur Bierry pour lequel on souhaiterait que l'OAH investisse. Il s'agit d'une zone à urbaniser. Une étude est actuellement en cours.



Entre 2000/2010

- **7 pavillons** ont été construits (Hameau de Bierry)
- **4 logements** réhabilités (résidence de la Liberté)

Entre 2010/2020

- **7 réhabilitations** : résidence Monin
- **4 pavillons** : résidence Monin
- **3 réhabilitations** : résidence du Presbytère.

TRAVAUX

PROGRAMMATION TRAVAUX MAINTENANCE PRÉVENTIVE

La mission première de l'OAH est de permettre aux Auxerrois ayant des revenus modestes, de se loger dans les meilleures conditions possibles. L'objectif principal est de construire des logements avec un rapport qualité prix optimal. Toutefois, **l'entretien de l'existant est indispensable pour conserver le haut niveau de prestation des logements proposés. Pour ce faire, l'OAH programme des travaux annuels.**

Le budget de l'année 2018 se décompose en 2 parties :



Résidentialisation Boussicats 2

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS

Entretien d'ouvrages extérieurs (25 résidences concernées) :

Remise en peinture de volets en bois/ remise en état de gardes corps	165 000 €
Nettoyage de façades	20 000 €
Remplacement de joints de fenêtres,	17 000 €
Entretien des toitures terrasses sur divers quartiers du patrimoine (démoussage et nettoyage)	60 000 €
Entretien couvertures, gouttières (démoussage et nettoyage)	25 000 €
Divers	16 000 €

218 000 €

GROS TRAVAUX

Travaux prioritaires :

Réfection électrique dans les logements	60 000 €
Mise aux normes accessibilité et incendie	100 000 €
Mise en sécurité des toitures terrasses	100 000 €
Réfection des étanchéités des terrasses	295 000 €
Divers	50 000 €

605 000 €

Travaux annuels programmés

Ravalement de façades	375 000 €
Travaux sur réseaux extérieurs enterrés	135 000 €
Pose de revêtement durable dans les halls d'entrées	20 000 €
Reprise d'enrobés/chaussées	37 000 €
Sécurisation et bétonnage des sous-sols des caves	20 000 €
Divers (maçonnerie, menuiserie)	234 000 €

821 000 €

Remplacement des équipements

Remplacement de chauffe bain/chaudière	405 000 €
Remplacement de menuiseries bois par du pvc	146 000 €
Interphonie	105 000 €
Aménagement de logement pour personnes à mobilité réduite	220 000 €
Remise aux normes des tableaux électriques dans les parties communes	15 000 €
Divers	185 000 €

1 076 000 €



Changement des portes d'entrée et interphonie 12 avenue Ingres



Nettoyage de façades et peintures extérieures Résidence du coteau



Remplacement de fenêtres bois par du PVC Résidence St siméon bat. 66

08 RÉSULTAT D'ENQUÊTE

BILAN QUALITÉ DE SERVICE



LES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES



7500
DEMANDES

DÉLAIS DE TRAITEMENTS
RESPECTÉS À

82,4%

EN 2017



4 nouveaux
référents techniques
(1 par agence)



marché d'entretien plomberie
garantissant une visite d'entretien sur 3 ans.

LES RÉCLAMATIONS LOCATAIRES



215
RÉCLAMATIONS
ENREGISTRÉES

→ **33** administratives
→ **125** techniques
→ **57** en lien avec des
troubles de voisinage



RÉPONSE ÉCRITE
SOUS 8 JOURS À

86,3%



Locataires sortants
satisfaits du traitement
de ces demandes

85%
(80% en 2016)

LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES



PROPRETÉ
SATISFAISANTE À

54%

→ Hall d'entrée : **69%**
→ Escaliers : **56%**
→ Ascenseurs : **62%**
→ Local à poubelles : **55%**



Une réflexion est d'ores et déjà engagée
dans le cadre du **nouveau marché de nettoyage**
qui interviendra courant 2018.

LA DEMANDE ET L'ATTRIBUTION DE LOGEMENT



EN 2017

950
DEMANDES

1909
PROPOSITIONS
DE LOGEMENTS
ADMINISTRÉES

623
CONTRATS
DE LOCATION
SIGNÉS

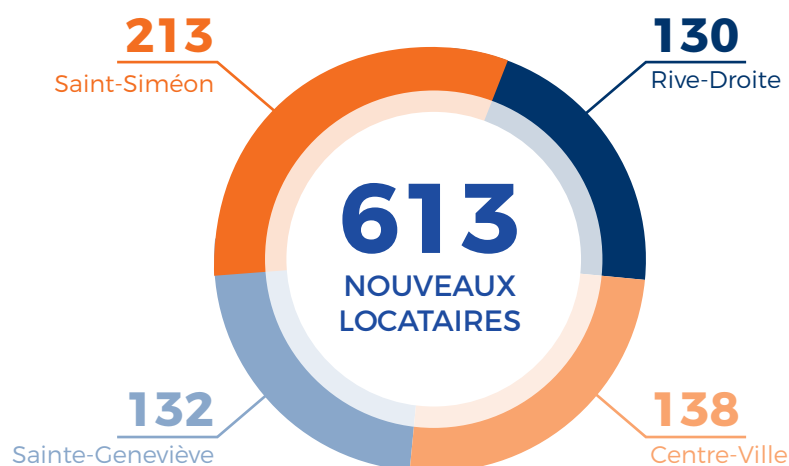


Les locataires entrés en 2017
se déclarent globalement satisfaits :

- du logement obtenu à **98%**
- de l'accompagnement par l'OAH à **99%**

SATISFACTION DES LOCATAIRES ENTRANTS

Résultats de l'exercice 2017



Chacun des nouveaux locataires ayant signé un bail a été interrogé sur son niveau de satisfaction sur différentes thématiques :

- Le logement lui-même, sa propreté, son état général,
- Les conseils, l'accompagnement, les informations communiquées,
- La documentation transmise sur l'OAH et son fonctionnement,
- La documentation technique des équipements du logement.

En moyenne, **1 locataire sur 2 nous a retourné l'enquête.**

En 2018, l'OAH s'efforcera de progresser encore sur la qualité de l'accueil et des services que nous mettons à disposition de nos locataires.

D'ores et déjà, l'entretien de courtoisie (Cf. page 3 - Panorama) vient compléter l'enquête de satisfaction des nouveaux locataires et leur bailleur.

RÉSULTAT D'ENQUÊTE

Elle concerne les locataires de Sainte Geneviève ayant bénéficié de la réhabilitation de leur immeuble et de leur quartier (Cézanne - Degas)
Les résultats de l'enquête seront communiqués dans le prochain numéro.

Si vous n'avez pas encore répondu,
il est encore temps de renvoyer votre questionnaire

Soyez nombreux à nous répondre !

Votre satisfaction reste notre priorité.



Conditions d'entrée
dans votre logement

97 %



Propreté
de votre logement

88 %



Fonctionnement
des équipements
de votre logement

94 %



Satisfaction sur
le logement attribué

98 %



Accompagnement
de l'OAH

99 %

10 REGARD SUR...

VIE DE QUARTIER

LE QUARTIER DES PIEDALLOUES

Le quartier des piedalloues, construit dans les années 1980 est représenté par environ 2500 habitants.

C'est un quartier où de nombreuses animations culturelles et sportives (danse, musique, couture...) y sont proposées par environ 30 à 35 associations en relation avec le nouvel équipement du territoire.

Ce quartier situé à proximité des équipements sportifs (stade, AJA, centre nautique...) offre une répartition harmonieuse du patrimoine.

Desservi par les transports en commun, il dispose également d'un réseau de cheminement piétonnier.

Un quartier où il fait bon vivre !

L'OAH y dispose d'un patrimoine de :

215 logements

(92 individuels et 123 collectifs).



COMMERCES ET SERVICES :

- Médecin, infirmiers, boulangerie, coiffeuse, NF2I (informatique),
> **Place du Cadran,**
- 2 Kinésithérapeutes
> **Rue de Bourgogne et Voie romaine**
- Pharmacie, vétérinaire
> **Voie romaine**

EQUIPEMENTS :

Ecoles maternelles et élémentaires, collège, crèche.

ASSOCIATIONS :

- Association des Piedalloues La Noue
> **M^{me} Bidaut 03 86 47 07 92**
- Football Club Piedalloues,
> **Mr Chartier 06 60 03 70 56**
- Wood'coxerre (collectionneurs de volkswagen)
- Les Chantdalloues
> **M^{me} Pavec 09 79 60 05 74**
- Ysia (aide aux Comores)
> **M^r et M^{me} Bosvi 03 86 52 66 22**
- ICAH (asso de chiens guides d'aveugles)
> **M^r Bourgoin 03 86 51 07 12**
- AMAPP (paniers de légumes)
> **M^r Le Luez**
- La maison de quartier (Aujourd'hui Nouvel Equipement de territoire) une structure sociale et d'animation qui travaille sur les Piedalloues et St Julien Saint-Amatre.
- Un conseil de quartier qui se réunit régulièrement (Information auprès de l'équipement de territoire)
- Une agence postale communale
> **Place du Cadran,**
- Un collectif de jardiniers pour un jardin partagé

Programmation d'événements et d'animations (activités culturelles et sportives) conduites par de nombreuses associations.

Renseignements au 03 86 51 79 92.

L'OAH lance une campagne de sensibilisation contre les incivilités pour favoriser le bien vivre ensemble.

L'OAH améliore sans cesse votre confort et votre qualité de vie.

Or, à ce jour de nombreuses dégradations sont recensées sur le patrimoine de l'OAH.

La dernière enquête de satisfaction sur la propreté des parties communes fait ressortir un taux de satisfaction de 55 %. Pour augmenter ce taux, chacun d'entre vous est invité à prendre soin de son environnement et à le préserver.

Respectons les parties communes tu salis, tu paies !



SALIR
NUIT GRAVEMENT
À MON BUDGET

Chaque année, le nettoyage des parties communes représente
730 000 euros de charges récupérables.

Les consignes à suivre :

Respecter les locaux mis à votre disposition (halls, vélos, garage...)

Ne pas laisser les prospectus sur les boîtes aux lettres ou au sol

Être responsable de ses animaux

Bien utiliser les contenants mis à votre disposition

Respecter le travail du personnel affecté au nettoyage

Signaler les dysfonctionnements auprès de l'OAH.

12 DÉTENTE



IDÉE RECETTE

LE FRAISIER REVISITÉ

YASMINE et MANOBIA, gagnantes du concours de pâtisserie partagent leur recette :

Ingrédients

1 kg de fraises
1 citron
120 ml d'eau
2 g d'agar-agar
330 g de sucre
100 g de sucre glace
130 g de farine
60 g de fécule de maïs
9 œufs
½ sachet de levure chimique
½ litre de lait entier
1 gousse de vanille
20 cl de crème liquide
250 g de mascarpone

Retrouver la recette détaillée
et les astuces de Yasmine
sur notre site oah.fr



Préparer la crème pâtissière :

Porter à ébullition un ½ litre de lait avec la vanille.

Dans un saladier, séparer les jaunes des blancs de 5 œufs, verser 100 g de sucre et battre au fouet jusqu'à ce que le mélange blanchisse. Ajouter 60g de fécule de maïs et mélanger. Verser cette préparation dans le lait tout en remuant à feu doux jusqu'à bonne consistance.

Préparer la génoise

Préchauffer le four à 180°C (th 6).

Séparer les blancs des jaunes de 4 œufs, et monter les blancs en neige avec une pincée de sel. Ajouter 130g de sucre et battre. Incorporer les 4 jaunes, 130g de farine et ½ sachet de levure préalablement mélangés et remuer sans casser les blancs.

Verser dans un moule, lisser la surface et enfourner immédiatement pour 20 min

Préparer la chantilly

Mélanger 20cl de crème liquide, 250g de mascarpone et 100g de sucre glace et fouetter jusqu'à l'obtention d'une chantilly avant de réserver au froid.

Préparer le glaçage

Dans une casserole, faire bouillir 120ml d'eau avec le jus d'un citron et 2g d'agar-agar, puis cuire quelques minutes avant d'ajouter 100g de sucre. Mélanger le sirop aux fraises préalablement mixées (en garder pour le décor).

Monter le gâteau après avoir tranché la génoise dans l'épaisseur, garnissez-le et décorez-le selon vos goûts.

Solution du Mot Mêlés #63 - **BOUSSICATS**

A VENDRE

ENVIE DE DEVENIR PROPRIÉTAIRE ?

Pour tout renseignement, visite, contactez : Sandrine Garnier au 03 86 72 59 56



Auxerre,
Résidence Jean Jaurès
Appt T2
avec garage boxé :
70 m² - DPE : C
94 900 €



Auxerre,
Résidence Piedalloues
Appt T5 Duplex - 123 m²
1^{er} étage - garage boxé
DPE : C
126 000 €



Auxerre,
Piedalloues
Maison de ville - T3 - 89 m²
Avec garage et terrasse
DPE : D
124 500 €



Epineuil,
proche Tonnerre
Pavillon - T3 - 71 m²
Avec garage et jardin
DPE : D
92 000 €



Nos terrains viabilisés :
Auxerre (2 lots) / Vallan (1 lot)
DERNIERS LOTS A SAISIR
à partir de **37 000 €**

Consultez nos offres de locations ou de ventes
sur notre site internet : oah.fr