

Le lien



Relation Client :
Un nouveau
Portail Web P.3

Bonne année 2020 !!

Reims habitat vous présente ses meilleurs vœux pour l'année 2020 et vous invite à découvrir sa carte de vœux sur sa chaîne YouTube.



De vous à nous

Le 25 juin 2019, Reims habitat a organisé la journée « De vous à nous » au cours de laquelle les collaborateurs de Reims habitat sont allés, en trinôme, à la rencontre de 118 clients, à leur domicile.

Cette journée, placée sous le signe de la convivialité et de la proximité, fut riche en belles rencontres et en échanges.

Les locataires rencontrés ont été particulièrement sensibles au fait que les collaborateurs de Reims habitat se déplacent chez eux pour discuter de leur quotidien dans leur logement, leur quartier, ce qui allait dans leur relation avec Reims habitat, leurs attentes vis-à-vis de leur bailleur...

Au cours de ces rencontres, 164 sollicitations ont été enregistrées. 6 mois après l'événement, 78% sont traitées et clôturées. 10% sont en cours de traitement avec une action d'un prestataire en cours. 12% nécessitent une intervention à long terme (demandes Adaptation Logements pour les Personnes à Mobilité Réduite, mutation...)

Un questionnaire de satisfaction a ensuite été envoyé aux locataires rencontrés. 91% déclarent être satisfait de la démarche « De vous à nous » et 98% seraient partants



pour renouveler l'expérience.

Lors de ces entretiens, les clients ont déclaré se sentir bien dans leur logement, leur immeuble et plus globalement dans leur quartier.

Concernant le relationnel avec leur bailleur, les clients apprécient l'accueil et l'écoute des équipes de Reims habitat.

Des pistes d'amélioration ont été évoquées notamment lors de problèmes techniques, l'information sur les travaux entrepris par Reims habitat, les difficultés, à certains moments, à joindre par téléphone le Centre de Relation Client, le respect des parties communes...

Cette journée permet ainsi de travailler sur les points d'amélioration attendus avec pour objectif, au final, d'améliorer la Relation Client de Reims habitat et de renforcer votre satisfaction.

N°45
JAN.20

Directeur de la publication : Patrick Baudet
Rédacteur en chef : Thibaut Rogier
Rédacteurs : Charlotte Besnard, Marie-Christine Chatel, Alban Strozzykowski
Crédits photos : **Reims habitat**
Conception et réalisation : Archiduchesse - Reims
Imprimé sur papier PEFC par Le Reveil de la Marne

Hausse de loyer +1,53 %

Le Conseil d'administration de Reims habitat a voté une hausse des loyers de + 1,53% à compter du 1er janvier 2020 conformément à l'Indice de Référence des Loyers établi par l'INSEE. Vos avis d'échéance de janvier tiendront compte de cette hausse.

Un nouveau Portail Web pour les clients de Reims habitat

Découvrez dès maintenant le nouveau site Internet de Reims habitat, portail d'accès à l'information pour ses clients ou les demandeurs de logement.

Accessible depuis la même adresse, www.reims-habitat.fr, ce nouveau Portail Web permet aux personnes souhaitant un logement d'être « acteur » de leur recherche. En effet, un moteur de recherche vous est proposé en page Accueil vous permettant ainsi de rentrer vos critères et d'accéder facilement aux logements y correspondant et disponibles à la location. Vous pourrez ensuite contacter le service Commercial de Reims habitat pour vous



renseigner sur ce bien et sur votre demande de logement. Vous pouvez également accéder rapidement à votre Espace client Sésame quelque soit la page que vous consultez.

Sur le Portail, vous découvrirez également un Guide pratique vous permettant d'emménager sereinement dans votre nouveau logement et les informations essentielles à votre parcours résidentiel avec Reims habitat (changement de situation, assurance habitation, entretien et réparations, troubles de voisinage...).



SamBot, le Chatbot de Reims habitat

Après Sésame, votre Espace client à portée de main, votre nouveau Portail Web, Reims habitat innove dans sa Relation à ses clients-locataires en proposant SamBot, le Chatbot de Reims habitat.

Qu'est-ce qu'un Chatbot ? : Un Chatbot est un logiciel-robot pouvant dialoguer automatiquement avec une personne, un client. Il apparaît sous la forme d'un personnage à qui vous pouvez poser des questions et qui vous donnera alors la bonne information ou vous dirigera vers le service le mieux adapté pour vous répondre.



L'objectif de SamBot est double :

- vous apporter des informations et des réponses simples, rapidement, quand vous en avez besoin,
- offrir plus de temps pour les équipes du Centre de Relation Client de Reims habitat ou en Agences sur des sujets plus complexes nécessitant un échange et un dialogue.

SamBot est en apprentissage permanent. Les réponses qu'il vous apportera viendront s'enrichir au fil des mois et des questions que vous pourrez lui poser.

Bonne découverte de vos nouveaux outils d'informations !

Individualisation des frais de chauffage

Depuis l'été 2019, Reims habitat a commencé l'installation des appareils permettant l'individualisation des frais de chauffage dans certains immeubles en chauffage collectif.

Dans les immeubles collectifs, chauffés collectivement, si cela est possible techniquement et selon la consommation en chauffage des bâtiments chaque logement doit désormais être équipé d'un appareil permettant de connaître et de réguler sa consommation d'énergie. Il s'agit de l'individualisation des frais de chauffage définie par la loi ELAN et un arrêté du 6 septembre 2019.

Dans un immeuble chauffé collectivement, le partage de la facture se fait habituellement selon la surface de l'appartement, même si la consommation de chauffage diffère d'un logement à l'autre.

L'individualisation (ou répartition) des frais de chauffage permet de payer selon ce que chaque appartement a réellement consommé. Les habitants sont ainsi encouragés à maîtriser leur consommation et à éviter les gaspillages d'énergie.

L'individualisation des frais de chauffage permet :

- de générer des économies d'énergie et des baisses de factures pour les habitants,
- d'assurer un principe d'équité consistant à faire payer à chaque habitant l'énergie qu'il a effectivement consommée,

Pour pouvoir comptabiliser ce que chaque occupant consomme, il est donc nécessaire d'installer des appareils de mesure lisibles à distance : les répartiteurs de frais de chauffage.

Les habitants doivent également pouvoir maîtriser leur consommation en fonction de leur besoin et gérer la température chez eux via des robinets thermostatiques mis en place sur chaque radiateur excepté celui de la salle de bain.

Concernant les frais de chauffage, ils seront facturés aux habitants selon une répartition validée en Conseil de concertation locative de Reims habitat :

- avec une part fixe de 30% correspondant aux frais de gestion du réseau,
- et une part variable de 70% correspondant à la consommation réelle de chauffage de l'habitant.

Reims habitat a ainsi commencé, durant l'été 2019, les installations des répartiteurs et robinets thermostatiques dans les logements des immeubles concernés par cette mesure.

Ces travaux, en pause durant la période de chauffe, sont réalisés par l'entreprise OCEA Smart Building. Ils reprendront à l'arrêt du chauffage collectif, au printemps 2020.

Les habitants des immeubles concernés sont prévenus par affichage du passage des techniciens d'OCEA.

Deux passages sont prévus. Merci aux habitants concernés de se rendre disponibles afin de permettre l'installation de ces appareils.

Ce nouveau système d'individualisation des frais de chauffage sera mis en fonctionnement uniquement quand l'ensemble des répartiteurs sera installé dans l'immeuble concerné, l'ancien système de partage de la facture de chauffage selon la surface demeurant jusqu'alors.

Les habitants concernés par ces travaux seront prévenus en amont par Reims habitat de la bascule vers le nouveau système d'individualisation des frais de chauffage.

Ilot Saint-Gilles : Un projet d'Eco-Habitat participatif à Reims

Reims habitat s'est associé à Frat Habitat Intergénérationnel et Cultures À L'îlot St-Gilles, les deux associations initiatrices du projet, pour réaliser un projet urbain d'Eco-Habitat participatif, intergénérationnel et innovant à L'îlot Saint Gilles, situé dans le quadrilatère des rues du Barbâtre, Montlaurent, Ponsardin et cours Lepagnol à Reims.

Ce projet innovant sur le territoire rémois mêlera un habitat locatif et en accession à la propriété qui répondra aux besoins des habitants et proposera des espaces de vie commune gérés collectivement (exemples : salle de rencontre, buanderie, chambres d'amis...). Ce projet favorisera le lien social et la solidarité entre générations et sera respectueux de l'environnement tout en encourageant les éco-gestes. Il sera en interaction avec la vie du quartier.

Vous souhaitez faire partie de l'aventure ?

Contactez :

- Cultures à l'îlot Saint Gilles :

Tél. 06.20.14.31.50 // mail : culturessg@gmail.com

- Frat Habitat Intergénérationnel :

Tél. 06.59.17.20.26 // mail : contact@frat-habitat.fr

Ce projet est ouvert à toutes les personnes ou familles qui souhaitent s'inscrire dans cette démarche de collaboration pour la conception de leur futur logement et cadre de vie !



Les aides au logement évoluent

Annoncée par le gouvernement, la réforme de l'aide au logement entre en vigueur à partir de janvier 2020. Si vous bénéficiez de l'APL, votre aide sera désormais calculée sur la base de vos revenus des douze derniers mois et non plus sur les revenus d'il y a 2 ans.

Ce qui change :

- L'aide au logement sera calculée avec les revenus des 12 derniers mois et sera actualisée tous les 3 mois pour tenir compte de l'évolution de votre situation. Ce nouveau calcul sera effectif sur votre avis de paiement de janvier 2020.

Ce qui ne change pas :

- L'aide Personnalisée au Logement est toujours versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) directement au bailleur Reims habitat.
- Le mode de calcul, la nature des ressources et les barèmes pris en compte restent les mêmes.

Vous n'avez aucune démarche à faire, sauf si votre Caf vous le demande.

Si vous étiez étudiant de moins de 28 ans au 1er septembre 2019, vous n'êtes pas concerné par ce changement.

En savoir plus sur l'évolution de l'aide au logement : www.caf.fr > Les aides au logement évoluent



Lancement du projet d'aménagement urbain « République » à Tours-sur-Marne

Depuis janvier 2019, la commune de Tours-sur-Marne et Reims habitat collaborent à la conception d'un projet d'aménagement urbain de la Place de la République, profitant de l'achèvement de la Place Charles de Gaulle et du Parvis de la Mairie, ainsi que de l'acquisition, par la commune, d'un important corps de ferme, actuellement en cours de démolition, situé Rue de la Halle et Place de République.

Ce projet, souhaité par les élus, comprend plusieurs parties :

- le réaménagement complet de la Place de la République, permettant de retrouver une offre de stationnement public en plein centre de Tours-sur-Marne. Cette offre sera complétée par des places de stationnement destinées à des voitures électriques, grâce à l'aide du Département de la Marne et du SIEM (Syndicat d'Électrification de la Marne).

- la construction d'une extension du bâtiment actuel de la Mairie, permettant d'aménager le rez-de-chaussée avec des espaces d'accueil et un centre périscolaire municipale en relation directe avec l'école élémentaire voisine. Des logements locatifs, gérés par Reims habitat, seront réalisés dans les étages de cet immeuble. Ces aménagements seront, ainsi, conçus pour préserver les accès existants des riverains, dont certains utilisent des portes charretières destinées aux engins agricoles.



Travaux Sous-station de chauffage 104

Des travaux ont été réalisés, par la Soccram – Engie Réseaux et Reims habitat, à la sous-station de chauffage collectif 104. Celle-ci fournit en chaleur les logements situés sur le secteur Taittinger et Rilly la Montagne, soit environ 450 logements du quartier Croix-Rouge Université.

L'an dernier, lorsque les températures extérieures ont fortement baissé, des dysfonctionnements ponctuels sont apparus lors de l'échange de chaleur entre les deux réseaux : celui « primaire » issu de la chaufferie urbaine collective, géré par la Soccram, filiale d'ENGIE Réseaux et celui « secondaire », géré par Reims habitat, qui débute dans la sous-station et va fournir en chauffage et eau chaude sanitaire les immeubles et logements du secteur.

L'installation au niveau de l'échange d'énergie entre les deux réseaux a alors été repensée entièrement. Deux nouveaux échangeurs plus puissants permettant de répondre aux besoins présents mais également aux évolutions futures du quartier sont donc été posés début janvier 2020.



Rénovation de la Cour du Conseil à Aÿ-Champagne

Reims habitat entreprend la rénovation thermique de la Cour du Conseil à Aÿ-Champagne, composée de 56 logements. Ces travaux permettront d'améliorer le confort des locataires et la performance énergétique des logements.

Les travaux énergétiques ont porté sur la réfection isolation thermique sur les menuiseries extérieures, sur le remplacement du système de renouvellement d'air, sur l'optimisation du système de chauffage et de production d'Eau Chaude Sanitaire et sur la mise en place de robinets thermostatiques sur les radiateurs.

Concernant les parties communes, les halls et circulations ont été remis en état. Dans les logements, les salles de bains ont été modernisées, le système de renouvellement d'air a été remplacé par une VMC. Le système de chauffage a été changé. Tous ces travaux devraient prendre fin au 1er trimestre 2020.



Des ateliers pour consommer mieux Dans le cadre de cette rénovation, trois ateliers sur les éco-gestes ont été délivrés par les animateurs de l'EcoAppart Clairmarais, en partenariat avec le C.I.A.S d'Ay et l'Amicale des locataires de la Cour du Conseil d'Aÿ. Ces ateliers ont permis aux locataires d'être informés pour améliorer leur consommation énergétique, de se familiariser avec leur nouvel équipement de chauffage, de participer à la confection de produits ménagers « maison » afin de réduire leurs factures.

Changement de radiateurs

Reims habitat a débuté l'été dernier, sur Croix-Rouge Université, une vaste campagne de remplacement de radiateurs. A terme, ce seront près de 3000 nouveaux radiateurs qui seront installés dans les appartements situés esplanade et cour Eisenhower.

Les nouveaux radiateurs seront équipés de tête thermostatique pour permettre un réglage plus fin notamment lors des changements de saison. Ils permettront également une meilleure diffusion de la chaleur dans les logements. Jusque mi-septembre 2019, les premiers radiateurs ont ainsi été remplacés avant une pause depuis le début de

la période de chauffe au 1er octobre 2019. Une fois celle-ci terminée, au printemps 2020, les remplacements reprendront aux adresses n'ayant pas été réalisées.

L'entreprise ENGIE effectue ces travaux et prend ainsi rendez-vous directement avec les locataires. Des affiches sont également posées dans les parties communes des immeubles concernés. Ces remplacements devraient être terminés en septembre 2020.

Les radiateurs ayant moins de 10 ans, selon leur état, ne seront pas concernés par ces remplacements.





Atelier réparation vélos sur le secteur Pommery

Le 29 octobre 2019 après-midi, les locataires de Reims habitat situés sur le quartier Pommery ont pu bénéficier d'un nouvel atelier réparation vélos, après ceux déjà organisés sur Croix-Rouge Université et Orgeval.

Cet atelier a été à nouveau une belle réussite et de nombreux enfants ont pu repartir, sur leur vélo, avec le sourire, grâce aux réparations effectuées par les trois membres présents de l'association rémoise Vél'Oxygène.

De nouvelles actions de ce type seront menées, après la saison hivernale, sur d'autres secteurs de Reims.

Nouveau Responsable d'Agence Adjoint
À compter du 1er janvier prochain, Ahmed Gherraz sera le nouveau Responsable d'Agence Adjoint de l'agence Centre-Est.



Rénovation et résidentialisation du secteur Schweitzer à Orgeval

Dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain à venir sur le quartier Orgeval à Reims, Reims habitat prévoit la rénovation et la résidentialisation des immeubles situés du 37 au 47 rue Dr Schweitzer représentant 119 logements.

Les travaux portant sur ces 6 immeubles et leurs abords auront pour objectif à la fois d'améliorer les performances énergétiques des bâtiments, le confort dans les logements et le cadre de vie des habitants.

Depuis fin novembre, une phase de diagnostics est menée par Reims habitat accompagné du Groupement INNOV ARCHI #3 (Lingat, Eudes et EGG) ainsi que CHOREME, ALENA et BET Eric de Marne. Après un rendez-vous fixé à domicile auprès de chaque locataire, un état des lieux des logements et des parties communes a été réalisé. Ils ont également pu expliquer aux habitants les différentes étapes à venir dans le cadre de cette rénovation.

Ces diagnostics permettront au final d'établir une liste des travaux à mener pour la rénovation de ces 6 immeubles.

En parallèle, un travail de résidentialisation sera également mené sur les espaces extérieurs (espaces verts, stationnements, cheminements...) des immeubles avec pour objectif d'améliorer leur utilisation, les rendre plus attractifs et les sécuriser.

Reims habitat souhaite associer les habitants dans cette démarche. Ainsi, un appel aux volontaires a déjà été effectué afin de mettre en place, lors du premier semestre 2020, un Groupe de concertation. Cette démarche permettra aux habitants de ces immeubles de s'exprimer, au cours d'ateliers, sur leurs souhaits et besoins vis-à-vis de ces futurs travaux de résidentialisation.



Nouveaux Responsables à l'Agence Nord

L'Agence Nord de Reims habitat connaît deux nouveaux Responsables à sa tête :

- Brice Frichet en tant que Responsable d'Agence à compter du 18 février 2020,
- Tony Suau en tant que Responsable d'Agence Adjoint depuis le 1er octobre 2019



Pour rejoindre la démarche, les habitants concernés peuvent contacter le service renouvellement et développement urbain de Reims habitat au 03.26.48.43.43 ou par mail contact@reims-habitat.fr. Les équipes de Reims habitat reviendront prochainement vers les habitants concernés pour les informer de l'organisation de ces ateliers et de l'avancée dans le projet de rénovation de leurs immeubles.





« Nettoyons ENSEMBLE notre quartier »

Dans le Cadre de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets, la Maison de Quartier Orgeval a organisé, le mercredi 20 novembre, en matinée, une action de sensibilisation au respect de l'environnement à destination des habitants du quartier.

Cette notion de respect de l'environnement englobait leur environnement proche : le quartier, les rues et les abords d'immeubles.

Cette grande opération de ramassage de déchets a débuté de la Place Simone de Beauvoir où les participants se sont répartis sur le quartier afin de collecter déchets en tout genre : mégots, papiers, bouteilles plastiques, mais aussi caddies, pare-choc ou encore chaises de jardin

Nombreuses étaient les trouvailles !

Résultats : plus de 2 200 mégots et plusieurs dizaines de kilos de déchets ramassés. Acteur du quartier, Reims habitat faisait partie du groupe pour le ramassage, composé également des habitants, enfants et animateurs fréquentant la Maison de Quartier.



Cette action a permis aux enfants de la Maison de Quartier d'être sensibiliser à l'environnement et à la préservation de leur cadre de vie.

La Maison de Quartier a également créé et organisé une exposition, intitulée «Où vont nos déchets quand nous les jetons par terre ?», expliquant les enjeux et risques de la pollution, qui peut être évitable si chacun adopte les bons gestes.

L'Amicale des locataires Géruzez-Sinzot-Courcelles agit pour la qualité de vie de son quartier

Un membre de l'amicale s'est proposé de remettre en état les bancs très usés de l'Esplanade Sinzot. En effet, en tant qu'habitant du secteur, il a constaté que ces bancs étaient très utilisés par les habitants, favorisant les rencontres et le lien social.

Il a donc spontanément proposé les remettre en état... Après de nombreuses heures de ponçage et de lasurage, et avec le soutien de Reims habitat pour l'achat des matériaux, ces bancs ont l'air plus que neufs !

Ce «petit» geste a été très apprécié des habitants,



Rénovation thermique de la Résidence La Ferronnière

La Résidence « La Ferronnière », située dans les rues Stravinsky, Verdi et Wagner à Reims et composée de 71 logements, bénéficie de travaux de rénovation thermique. Ces travaux, débutés en 2018, ont pour but d'augmenter le confort des locataires tout en améliorant la performance énergétique dans les logements afin qu'ils répondent aux exigences BBC (Bâtiment Basse Consommation) Rénovation.

Les travaux énergétiques en cours portent sur l'isolation thermique dans les combles, le changement des menuiseries extérieures ainsi que le remplacement du système de renouvellement d'air, du système de chauffage et de production d'eau chaude. L'isolation extérieure a été complètement remplacée.

Les façades ont été rénovées ainsi que les parties communes (halls et circulations). Les portes d'entrées des logements ont été remplacées.

La fin des travaux est prévue pour le 1er trimestre 2020.



Rénovation thermique du Secteur Murigny



Dans le cadre de son vaste programme de rénovation de son patrimoine, Reims habitat procède actuellement à l'amélioration et la rénovation thermique de 44 logements sur le site Murigny, situé Rues Michel Simon et Marcel Forestier, et esplanade Gustave Courbet.

Ces travaux ont pour but d'améliorer le confort et la cadre de vie des locataires ainsi que la performance énergétique des logements pour passer d'une étiquette E à C.

Les travaux entamés portent sur l'isolation thermique par l'extérieur et dans les combles des bâtiments, le changement de la couverture, le remplacement du système de renouvellement d'air, l'optimisation du système de chauffage et de production d'Eau Chaude Sanitaire. Toutes les portes d'entrées des logements ont également été changées.

L'esplanade a été réaménagée avec la reprise et l'habillage des escaliers béton, le changement des marquises au droit des portes d'entrées et des descentes d'eaux pluviales, le remplacement des boîtes aux lettres. L'étanchéité de l'Esplanade a été totalement reprise, le système d'éclairage extérieur a été changé. Les murets ont été remis en peinture et la rampe végétalisée.

Ces travaux devraient prendre fin au 1er trimestre 2020.

Devenez propriétaire grâce au Prêt Social Location Accession (PSLA)

Le dispositif PSLA (Prêt Social Location Accession) permet à des ménages *sans apport personnel d'acquérir un logement, en deux phases. Au cours de la première phase, le ménage occupe le logement en s'acquittant d'une redevance mensuelle. A l'issue de cette phase, le ménage lève l'option d'achat (entre 6 et 24 mois) pour devenir propriétaire de son bien. Avec le PSLA, bénéficiez d'une exonération de taxe foncière pendant 15 ans et d'une TVA à 5,5%.
* Sous condition de ressources

Découvrez les logements proposés à la vente par Immocoop en PSLA.

Succès commercial 2019 :



Résidence PLEIN'R

Rue Grandval à Reims, 6 logements sur 17 sont encore en vente !

Profitez-en vite !

Nouvelles résidences en vente : début de la commercialisation.

Profitez des prix de lancement de nos opérations

Résidence « Faubourg 18-20 »

Rue Blavier à Reims : 7 logements en PSLA, du type II au type III



Résidence Gabrielle

quartier Clairmarais à Reims : 10 logements en PSLA du type II au type IV



Renseignez-vous vite !

www.immocoop.fr

Une aide aux primo-accédants

Vous pouvez obtenir une subvention forfaitaire de **5000 €** du Grand Reims pour l'achat d'un logement neuf ou ancien relevant de la vente HLM.

Plus d'infos sur :

www.reismetropole.fr/accession-proprete



Vous souhaitez acheter dans le neuf ou dans l'ancien, vous cherchez un terrain à bâtir ?

Appelez nous au **03 26 97 67 37**
Nouvelle adresse **31 cours Langlet**

