



NUMÉRO

42

Janvier • Février • Mars 2019

le journal des locataires

SPÉCIAL BILAN

2015

2018

Construction

29 nouvelles résidences
réalisées dans 21 communes

Réhabilitation

De Marseille à Arles,
d'Aubagne à Vitrolles,
3500 logements modernisés

Proximité

Des agences et des gardiens
mieux à l'écoute
des locataires

Qualité de services

Bientôt un nouveau centre
d'appel clients



Lionel Royer-Perreaut

Président de 13 Habitat,
Conseiller départemental
des Bouches-du-Rhône

Le mot du Président

Chers locataires,

Voilà maintenant plus de 3 ans que je préside 13 Habitat. Avec le directeur général, le conseil d'administration, l'ensemble des salariés et l'appui sans faille du Conseil départemental, dès mon arrivée, j'ai entrepris des réformes en profondeur avec 5 objectifs :

- Augmenter notre offre de logements dans des résidences à taille humaine
- Réhabiliter prioritairement les cités vétustes et/ou énergivores
- Renforcer la qualité de services offerts aux locataires
- Rendre plus justes et plus transparentes les attributions de logements locatifs et de locaux associatifs et commerciaux
- Mieux coordonner, mieux encadrer et mieux contrôler le fonctionnement et la production des directions de l'office, pour qu'elles soient plus efficaces et plus économes.

A mi-mandat, nous sommes parvenus à tenir ces 5 objectifs. Bien-sûr, il reste encore des efforts à fournir, en tenant compte notamment de la transformation en cours du monde HLM. Mais depuis la mi-2015, nous agissons et nous innovons pour améliorer votre confort de vie et pour préserver votre pouvoir d'achat.

Ainsi, votre loyer n'a pas été augmenté ces trois dernières années, malgré les restrictions budgétaires que notre office connaît. Parce que je sais que

vos fins de mois sont difficiles. Nous avons préféré chercher et trouver des économies à réaliser en interne, en matière de frais de fonctionnement et de dépenses de personnel notamment.

En parfait accord avec les maires qui ont pour souci majeur le développement harmonieux de leur territoire, nous avons construit plus de 1000 logements neufs dans 21 communes du département. Ces nouveaux lieux de vie, je les ai souhaités à taille humaine, avec une moyenne de 36 logements par résidence. Pour favoriser le contact et le respect entre locataires.

Ce mieux vivre ensemble doit se propager dans toutes nos résidences. Ainsi depuis plus de trois ans, nous proposons régulièrement, pour vous et vos enfants, des activités ludiques, sportives et culturelles, en pieds d'immeuble mais aussi hors des cités. Pour vous faire découvrir d'autres horizons, d'autres passions, et pour faciliter les relations entre voisins.

J'ai également voulu rattraper le temps perdu ces dernières décennies en termes d'entretien des résidences. Avec le Département, nous investissons en moyenne, chaque année, quelque 70 millions d'euros pour réhabiliter ou rénover énergétiquement les cités dont les logements, les façades et les toitures sont insuffisamment isolés.

Soyez persuadés que nous allons continuer d'investir pour vos résidences et pour votre avenir.



Éric Taverni

Directeur général
de 13 Habitat

Le mot du directeur général

La construction et la réhabilitation sont deux missions essentielles de 13 Habitat. Mais nous ne négligeons pas pour autant l'entretien et les aménagements et réparations au quotidien. Parce que le confort de vie des locataires est notre finalité. Ainsi nous remplaçons dès que nécessaire les dispositifs de chauffage vétustes en créant des systèmes de ventilation indispensables au renouvellement de l'air dans les logements ; nous ins-

tallons des ascenseurs modernes et plus résistants aux éventuelles dégradations malveillantes ; nous fermons les résidences avec des portails automatiques et des bornes rétractables pour renforcer la sécurité ; et nos gardiens, dont les missions ont été élargies, sont plus impliqués que jamais dans l'entretien des espaces de vie commune et les services rendus aux habitants.

13 Habitat reste au plus près de ses locataires.



Bilan de mi-mandat : la satisfaction des locataires comme objectif

Le président de 13 Habitat a tiré le bilan de la nouvelle gouvernance au cours d'une conférence de presse organisée le 13 février dernier. Devant les journalistes de la presse régionale et des médias spécialisés, Lionel Royer-Perreaut a détaillé toutes les actions et tous les investissements réalisés au profit des locataires depuis la mi-2015. Il était entouré pour l'occasion de Bruno Genzana, vice-président de l'office et vice-président du département, Sylvie Carrega, conseillère départementale en charge du logement, Danielle Blanchard et Yvette Rochette. « Sans le soutien total du Conseil départemental des

Bouches-du-Rhône et de sa présidente Martine Vassal, nous n'aurions pas pu réaliser tout ce que nous avons fait en si peu de temps pour augmenter l'offre de logements neufs, réhabiliter nos cités les plus vétustes et améliorer sans cesse la qualité de services que nous offrons à nos 75 000 locataires », a souligné le président Royer-Perreaut. Ces orientations sont a priori les bonnes : selon la dernière enquête de satisfaction des locataires menée fin 2017 et fin 2018, 81% des résidents interrogés sont satisfaits de 13 Habitat.



La résidence intergénérationnelle est née à Aubagne !



C'est l'une des 29 nouvelles résidences de 13 Habitat de ces 3 dernières années. Baptisée Les Gavotines, elle est située sur la commune d'Aubagne. Elle vient d'être livrée. Son objectif est de mixer les générations pour susciter des échanges, de la convivialité et de l'entraide. Réalisé en partenariat avec Eiffage et l'association Récipro'Cité, ce nouveau lieu de vie abrite 79 logements accessibles à tous les publics, une « maison des projets » ouverte à tous les locataires pour des moments de rencontre et d'animation, une crèche pour 32 enfants et plusieurs espaces communs dont des jardins potagers partagés. Grande première, un gestionnaire animatrice est présent quotidiennement pour créer du lien social entre les locataires.

LE CHIFFRE
...

300

EN 3 ANS ET DEMI,
LA NOUVELLE GOUVERNANCE
A INVESTI PLUS DE 300 MILLIONS
D'EUROS POUR LA CONSTRUCTION,
LA RÉHABILITATION,
LA RÉNOVATION ÉNERGÉTIQUE,
LA SÉCURISATION,
L'EMBELLISSMENT DES CITÉS
ET RÉSIDENCES, LA PROXIMITÉ
ET LA QUALITÉ DE SERVICES.



29 nouvelles résidences

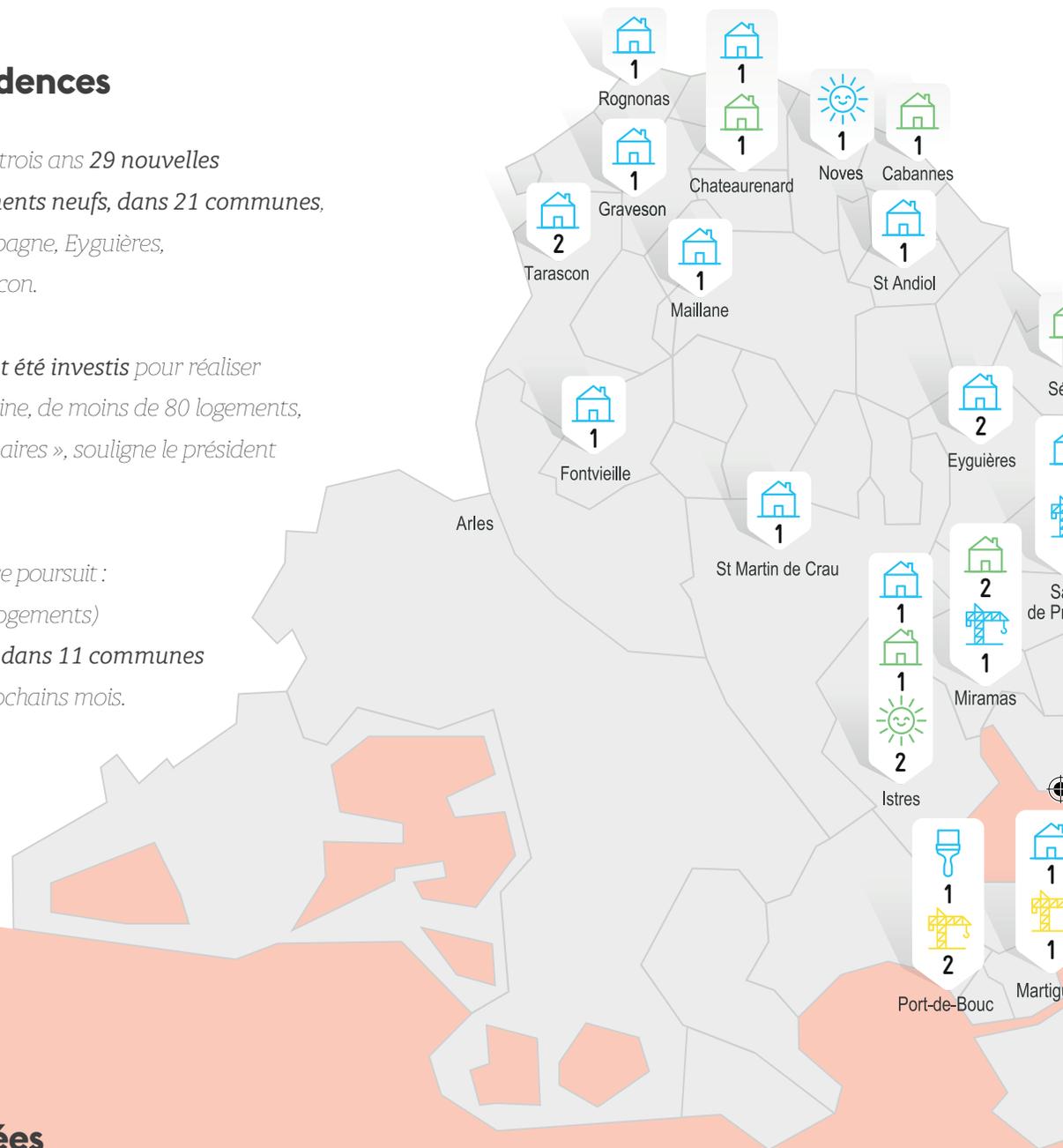
- 13 Habitat a construit en trois ans 29 nouvelles résidences, soit 1042 logements neufs, dans 21 communes, notamment à Marseille, Aubagne, Eyguières, Salon-de-Provence et Tarascon.
- « 157 millions d'euros ont été investis pour réaliser des résidences à taille humaine, de moins de 80 logements, en parfait accord avec les maires », souligne le président Royer-Perreaut.
- Cet effort de construction se poursuit : 18 autres résidences (700 logements) sont en cours de réalisation dans 11 communes et seront livrées dans les prochains mois.



12 cités réhabilitées

- 12 cités et résidences, soit 2081 logements, ont été réhabilités, ou sont en cours de l'être, dans 6 communes dont Marseille, Allauch et Port-de-Bouc.
- Près de 8 millions d'euros ont été investis pour mener à bien ces travaux de ravalement de façades, de reprise des toitures, d'étanchéité des parties communes, etc.
- 10 autres opérations de réhabilitation seront menées avant la fin du mandat.

6000 logements construits,



MER MÉDITERRANÉE

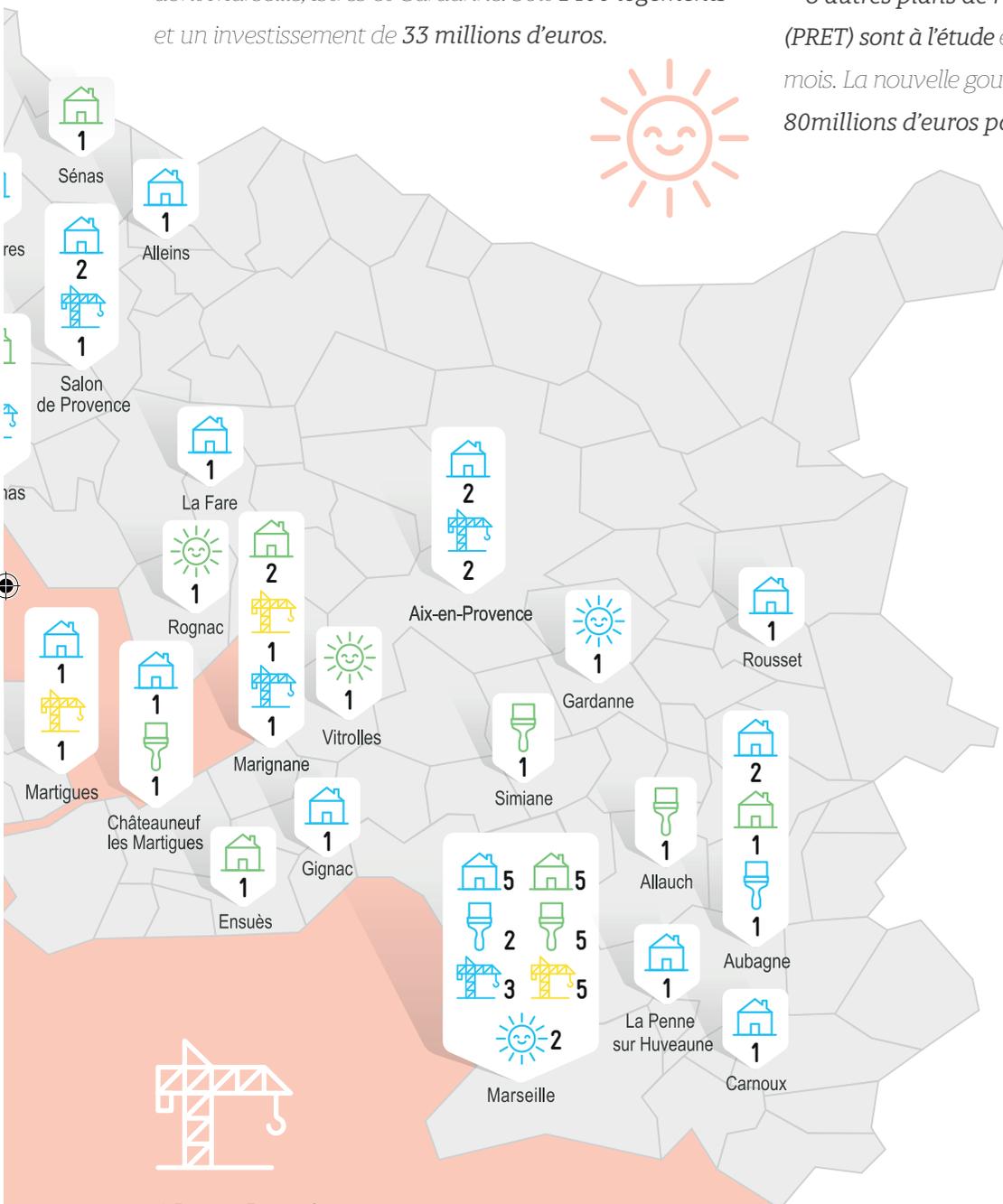
ts, réhabilités ou mieux isolés

8 rénovations énergétiques

8 cités et résidences ont été rénovées énergétiquement, ou sont en cours de l'être, dans 6 communes, dont Marseille, Istres et Gardanne. Soit 1400 logements et un investissement de 33 millions d'euros.

• Il s'agit de mieux isoler les appartements et les façades, améliorer le système de chauffage, installer des dispositifs de ventilation performants, poser des fenêtres double-vitrage, etc.

• 8 autres plans de rénovation énergétique et technique (PRET) sont à l'étude et seront réalisés dans les prochains mois. La nouvelle gouvernance a réservé au total 80 millions d'euros pour les PRET.



Nouvelle résidence



Livrée



En cours de construction

Réhabilitation



Opération terminée



Opération en cours

Rénovation énergétique



Opération terminée



Opération en cours

Renouvellement urbain



Opération à venir



Opération en cours

16 opérations de renouvellement urbain

• 13 Habitat a déjà consacré 17 millions d'euros à des opérations de grande ampleur (démolition-reconstruction et/ou réhabilitation lourde) pilotées par l'Agence nationale de renouvellement urbain (ANRU), à Aix-en-Provence

(cités Beisson et Corsy), Marignane (centre ancien), Vitrolles (Les Pins) et Marseille (cités La Soude, Les Calanques et Les Flamants).

• 11 autres opérations ANRU sont à venir, à Marignane, Marseille, Martigues, Miramas, Port-de-Bouc, et Salon-de-Provence.



2015 —

TROIS ANS D'ACTION POUR VOTRE CO



Priorité à la qualité de services

Toutes les réformes entreprises par la nouvelle gouvernance visent à améliorer la qualité de services au bénéfice des locataires :

- **Les locataires sont reçus en agence uniquement sur rendez-vous,**

dans des espaces aménagés, pour qu'ils obtiennent sans perte de temps des réponses très précises à leurs demandes.

- **De nouveaux métiers de conseiller commercial et conseiller clientèle ont été créés**

pour mieux gérer et louer les logements. Les locataires sont désormais des clients qu'il faut satisfaire avec le même niveau d'exigence que dans le privé.

- **Les gardiens sont plus impliqués dans la résolution des problèmes**

quotidiens des locataires, grâce à des missions étendues et à des loges informatisées reliées aux directions et services.

- **Les moyens d'information ont été modernisés :**

centre d'appel téléphonique disponible 24h/24 pour les urgences, nouveau site internet avec espace locataire personnalisé (plus de 10 000 locataires ont activé leur compte), envoi régulier de sms d'information travaux (7000 ont été envoyés en 2018), etc.

Des chiffres-clés qui changent tout

8000

c'est le nombre d'appartements attribués depuis la mi-2015 par la commission d'attribution de logements. Cette commission présidée par le président de 13 Habitat se réunit 2 à 3 fois par semaine pour examiner entre 50 et 70 demandes par séance. Pour assurer transparence et équité, chaque demande de logement fait l'objet d'une enquête sociale, et les débats en commission sont retranscrits.

28

c'est le nombre de locaux attribués en pied d'immeuble à des commerçants et des associations, pour dynamiser les cités et résidences et rendre service aux locataires. Se sont ainsi installés dernièrement des médecins, des kinés, des pharmaciens, des boulangers, des coiffeurs et même un luthier !

2,2 millions d'euros

c'est ce qui a été investi en trois ans par 13 Habitat pour moderniser ou remplacer les ascenseurs dans 7 cités et résidences, soit 1300 logements concernés. Les nouveaux ascenseurs sont plus esthétiques, tout en inox pour éviter les graffitis, et dotés de portes anti-vandalisme. Les ascenseurs de 6 autres cités sont en train d'être changés ou vont l'être dans les prochains mois.

3,7 millions d'euros

c'est ce qui a été investi en trois ans par 13 Habitat pour améliorer le système de ventilation et de chauffage dans 18 cités et résidences, soit 3000 logements. Des travaux similaires sont en cours ou vont être prochainement effectués dans 9 autres cités et résidences.

8

c'est le nombre de cités et résidences (soit 1000 logements) où 13 Habitat a remplacé les paraboles individuelles aux balcons par des paraboles collectives installées sur les toits. Ce changement, qui embellit les cités, ne coûte rien aux locataires et permet de recevoir les chaînes TV en haute résolution. 8 autres cités et résidences seront ainsi équipées dans les deux ans à venir.

— 2018

ON ET D'INNOVATION

CONFORT DE VIE



Sécurité améliorée dans 30 résidences

- 13 Habitat a installé des caméras de vidéosurveillance dans deux cités à Marseille, pour prévenir les incivilités et les actes de délinquance. 8 autres cités et résidences vont être équipées dans les prochains mois, à Marseille et Salon-de-Provence. Ce déploiement sera réalisé dans le cadre du protocole de coopération établi avec la préfecture de police.

- 13 Habitat a installé des portails automatiques et/ou des bornes rétractables aux entrées et sorties de 14 cités et résidences (2100 logements), dans 6 communes : Aix-en-Provence, Allauch, Arles, Berre-L'Etang, Gardanne et Marseille. Investissement : 330 000 euros. L'objectif est de limiter le risque d'intrusion de véhicules et d'individus non-résidents. 6 autres cités (1000 logements) vont être équipées avant fin 2019.



Apprendre à mieux vivre ensemble

La nouvelle gouvernance a développé une politique de lien social diversifiée en proposant de nombreuses activités ludiques, culturelles et sportives pour tous les locataires. Ce lien social, tissé avec le concours de 27 centres sociaux partenaires, favorise le savoir-vivre et le bien vivre ensemble.

En trois ans, plusieurs milliers de locataires, jeunes et adultes, ont ainsi participé à des soirées pétanque, à des après-midis rugby, à des sorties en mer, à des initiations à la natation, à l'aviron, au taekwondo, au graf, au jazz, etc.

« 13 Habitat a pour mission première de fournir des logements, rappelle le président Royer-Perreaut. Mais en tant qu'acteur essentiel de la chaîne sociale, nous accompagnons aussi nos locataires dans leur projet de vie ».

Bientôt
un nouveau
centre
contact clients



A votre disposition pour toutes vos demandes, le centre contact clients (CCC) a reçu plus de 300 000 appels en 2018, soit 25 500 par mois. 60% des appels sont d'ordre technique (panne de chauffage par exemple) et 40% d'ordre administratif (question sur le loyer ou les charges par exemple). Afin de traiter dans de meilleurs délais vos réclamations, le CCC va être redimensionné dans le courant du second semestre 2019. N'oubliez pas que vous pouvez également déposer vos réclamations sur le site internet 13habitat.fr dans votre espace personnel.

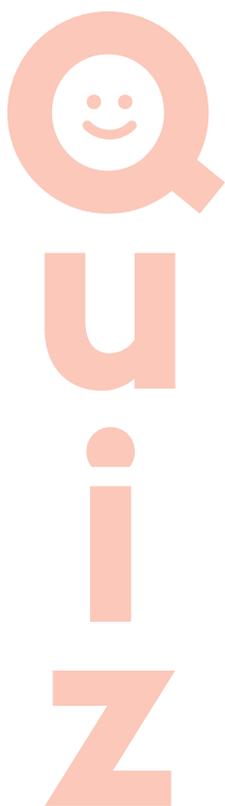


Le tennis a séduit les enfants des Aygaldes



Le tennis club Fête le Mur Marseille a fait découvrir le tennis en pied d'immeuble à une trentaine de filles et garçons, de 4 à 13 ans, des Aygaldes (Marseille 15e arr.), lors des vacances de février. Après cette initiation, certains jeunes ont décidé de s'inscrire au club, avec l'accord de leurs parents, pour pratiquer régulièrement ce sport... Roger Federer et Jo-Wilfried Tsonga n'ont qu'à bien se tenir !

13habitat.fr



Jouez & Gagnez

200€ en chèques cadeaux

Où se situe la nouvelle résidence intergénérationnelle de 13 Habitat ?

- MARSEILLE
- AUBAGNE
- AIX-EN-PROVENCE

Combien de nouveaux logements ont été construits par 13 Habitat depuis la mi-2015 ?

- 567
- 1042
- 7077

Quelle est l'une des particularités des nouveaux ascenseurs installés par 13 Habitat ?

- ILS SONT DOTÉS DE PORTES ANTI-VANDALISME
- ILS SONT ENTIÈREMENT VITRÉS
- ILS SONT INSTALLÉS À L'EXTÉRIEUR SUR LES FAÇADES DES BÂTIMENTS

Nom _____

Prénom _____

Adresse _____

CP _____

Ville _____

Tél _____

Mail _____

N° de réf. locataire _____

Extrait de règlement : 13 Habitat – 80 rue Albe, CS 40238, 13248 Marseille Cedex 04 organise un grand concours gratuit, réservé exclusivement au locataire titulaire du bail. Pour participer, il suffit de répondre aux questions posées ci-contre sur le bulletin prévu à cet effet et de renvoyer le tout à l'adresse du jeu (une seule réponse par titulaire). La date limite de réponse est fixée au 31 mai 2019, le cachet de la Poste faisant foi. Un tirage au sort effectué par Huissier de Justice, aura lieu parmi les bonnes réponses pour désigner les 5 heureux gagnants. Les remboursements de timbres et demandes de règlement complet sont à adresser à 13 Habitat, Direction de la communication. Les salariés de 13 Habitat ne peuvent participer à ce tirage au sort. Chaque gagnant devra attendre un délai d'un an avant toute nouvelle participation. Éviter de mettre le règlement de votre loyer, TIP ou chèque, dans l'enveloppe contenant le bulletin réponse.