



home #12

LE JOURNAL DES LOCATAIRES D'ANGERS LOIRE HABITAT

AVRIL 2022

www.angers-loire-habitat.fr
Suivez-nous sur les réseaux sociaux



P.2 • Faites vos réclamations en ligne

P.2 • Mieux comprendre votre avis de paiement

P.3 • Les punaises de lit : comment s'en débarrasser ?

P.4 • Tri des déchets : savoir où jeter quoi

À LA UNE !

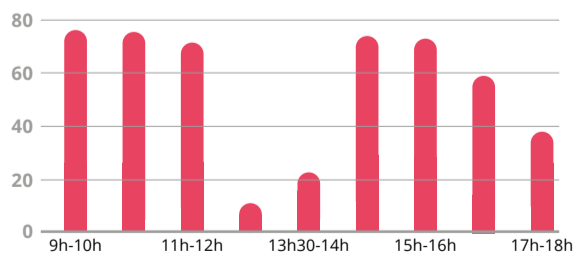
Un volume d'appels en forte hausse



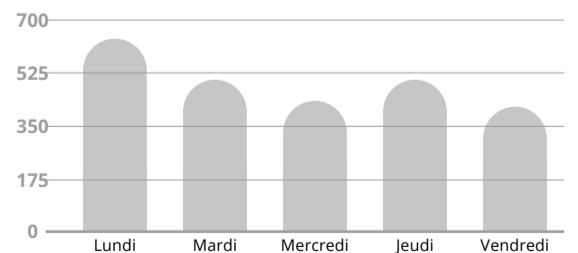
Depuis la crise sanitaire, le centre d'appels interne d'Angers Loire habitat connaît une augmentation de son volume d'appels qui entraîne des délais d'attente plus importants.



Nombre d'appels par heure



Nombre d'appels par jour



Le service client dispose de 8 collaborateurs dédiés à la prise des appels reçus sur le numéro unique **02 41 23 57 57**. Depuis mai 2020, le nombre d'appels à traiter connaît **une hausse moyenne de 100 appels par jour**. Certains jours et horaires de la semaine concentrent une grande partie des

sollicitations et rendent difficiles vos échanges avec nos équipes. Nous vous invitons donc à consulter nos statistiques d'appels ci-dessus pour choisir le moment le plus propice pour joindre notre centre d'appels et obtenir une réponse rapidement.



Environ
500
appels par jour.



LE MOT

Jeanne Behre-Robinson,
Présidente d'Angers Loire habitat

« Nos services en ligne facilitent vos échanges avec nos équipes. »

Faites vos réclamations en ligne



Une nouvelle fonctionnalité est disponible sur votre compte locataire en ligne.

Dorénavant, vous pouvez adresser vos réclamations à partir de cet espace et suivre leur traitement. L'objectif : faciliter toujours plus vos échanges avec les équipes d'Angers Loire habitat.

Comment faire ?

Depuis quelques semaines, votre compte locataire s'est enrichi d'un nouvel onglet « Réclamation ». Celui-ci vous permettra de formuler vos réclamations en indiquant l'objet de votre demande grâce aux listes déroulantes qui vous sont proposées. Vous pourrez ensuite ajouter un message et transmettre des documents justificatifs.

Une fois que vous aurez envoyé votre réclamation, celle-ci s'affichera dans la rubrique « Vos dernières réclamations enregistrées ». C'est dans cet espace que vous suivrez son traitement.



À SAVOIR

L'impact de la hausse des coûts de l'énergie dans la régularisation des charges du mois d'avril

Comme nous l'avions évoqué dans un courrier qui vous a été adressé en octobre 2021 et dans le journal des locataires du mois de novembre, les prix de l'énergie ont fortement progressé ces derniers mois. Le coût du chauffage a augmenté de 50 % en moyenne entre 2020 et 2021. Le prix du m³ d'eau chaude augmente dans les mêmes proportions que celui du chauffage.

Afin d'en maîtriser et en limiter l'impact lors de la régularisation des charges de l'année 2021 des locataires chauffés collectivement, nous avons augmenté les provisions de charges dès le mois d'octobre dernier puis appliqué le bouclier tarifaire du gouvernement. Malgré cela, certains d'entre vous auront un complément de charges à payer pour cette année 2021.

Si vous rencontrez des difficultés pour régler ces dépenses supplémentaires, n'hésitez pas à prendre contact avec votre chargé de clientèle en agence. Nous étudierons avec vous un éventuel échelonnement du paiement.

Mieux comprendre votre avis de paiement



Chaque mois vous recevez par courrier ou par mail votre avis de paiement. Celui-ci vous précise le montant de votre loyer et des charges de votre logement. À chaque échéance, vous payez pour le mois écoulé.



- 1 Votre référence locataire.
- 2 Le mois concerné par cet avis de paiement.
- 3 Le montant de loyer de votre logement : celui-ci est calculé selon la surface, la localisation et les équipements de votre logement.
- 4 Vos charges mensuelles estimées à partir de l'année précédente : ces charges portent sur l'entretien et le fonctionnement de votre logement et de votre résidence (eau, chauffage, traitement des ordures ménagères, nettoyage des parties communes...). Chaque année Angers Loire habitat procède à une régularisation qui vient s'ajouter ou se déduire de votre loyer du mois en cours. Cette régularisation des charges intervient le plus souvent en avril ou mai.
- 5 Le montant à payer pour le mois écoulé.
- 6 Le talon de votre avis de paiement à associer impérativement à votre règlement par chèque et à présenter en agence pour le paiement par carte bancaire.



Adoptez l'avis de paiement par mail en vous connectant à votre compte locataire en ligne ou en contactant votre agence.



LA FOIRE AUX QUESTIONS

Quelles sont les charges de mon logement que je paye avec mon loyer ?

Les charges concernent l'entretien et le fonctionnement de votre logement et de votre résidence. Celles-ci diffèrent selon les prestations proposées pour votre lieu de vie. On y retrouve le plus souvent :

- la consommation d'eau,
- la consommation de chauffage,
- l'entretien des ascenseurs,
- le traitement des ordures ménagères par Angers Loire Métropole.

Une ligne « autres charges » apparaît également. Celles-ci comprennent des prestations comme l'entretien des espaces verts, des aires de jeux, l'éclairage public ou encore les frais de répurgation.

Ces derniers sont appliqués à certains locataires ne bénéficiant pas de containers enterrés. Ils sont liés à l'entretien des poubelles et leur sortie pour le ramassage des ordures ménagères. Les « provisions ordures ménagères » correspondent, elles, aux frais de traitement et de collecte des ordures ménagères par Angers Loire Métropole, qui s'appliquent à l'ensemble des locataires.



www.angers-loire-habitat.fr/particuliers/foire-aux-questions-pour-les-particuliers

Les punaises de lit : comment s'en débarrasser ?



Depuis quelques années, les punaises de lit reviennent dans les logements. La cause : le développement des voyages à l'étranger, l'intérêt grandissant pour les objets de seconde main ou encore la résistance de ces insectes aux insecticides. Il est donc important de détecter rapidement leur présence et d'adopter les bons gestes pour les éliminer.

Qu'est-ce qu'une punaise de lit ?

Ce sont des insectes brunâtres de la taille d'un pépin de pomme qui vivent dans les endroits sombres des logements (literie, canapé, plinthes, mobilier...). Les punaises de lit se nourrissent exclusivement de sang, en piquant les personnes la nuit.

Comment se propagent-elles ?

Ces punaises de lit se multiplient rapidement et se propagent à travers les objets dans lesquels elles se dissimulent. Soyez vigilant lors de vos déplacements ou lorsque vous vous procurez du mobilier ou des vêtements d'occasion. Nettoyez-les avant de les installer dans votre logement.

Comment les détecter ?

Certains signes doivent vous interpeller : des piqûres sur votre corps ou encore des taches rouges ou noires sur votre linge de lit, matelas ou mobilier.

Comment les éliminer ?

Les punaises de lit ne supportent pas les températures extrêmes : elles meurent à 60°C et à -20°C. Pour l'ensemble des textiles de votre logement, 3 solutions existent :

- ▶ les laver en machine à 60°C,
- ▶ les chauffer à 60°C au sèche-linge pendant 1h,
- ▶ les congeler à -20°C pendant 72h.

Pour le reste de votre logement, passez 2 fois par jour l'aspirateur ou le nettoyeur vapeur. Après chaque passage de l'aspirateur jetez son sac dans un sac poubelle fermé hermétiquement ou nettoyez-le à l'eau savonneuse.

Si les punaises de lit persistent un traitement devra être réalisé par un professionnel de la désinfection.



➤ Découvrez en vidéo tout ce qu'il faut savoir sur les punaises de lit



Devenez propriétaire !



Parlons de votre projet

Les offres de logements à vendre dans l'ancien



ANGERS - PATTON
17 place Marcel Vigne

➤ Appartement T3 de 65 m²
2 chambres
Garage

154 700 €⁽¹⁾

➤ Appartement T3 de 68 m²
2 chambres
Balcon - Garage

159 000 €⁽¹⁾

➤ Appartement T4 de 81 m²
3 chambres
Balcon - Garage

176 100 €⁽¹⁾

Dépôt des offres en ligne sur le site www.angers-loire-habitat.fr

⁽¹⁾ Mise en vente de logements sociaux, voir conditions à la boutique ou sur le site www.angers-loire-habitat.fr



ANGERS - DOUTRE
6 rue de la Censerie

➤ Appartement T4 duplex de 77 m²
2 chambres + 1 bureau. Emplacement de parking couvert

189 000 €⁽¹⁾



etc.

➤ Évolution de votre situation personnelle ou professionnelle : pensez à nous signaler tous les changements liés à votre composition familiale ou à vos ressources (mariage, pacs, naissance d'un enfant, séparation, changement ou perte d'un emploi) et à nous informer en cas de départ du logement de l'un des cosignataires du contrat de location.

Tri des déchets : *savoir où jeter quoi*

Aujourd'hui tous les déchets ne sont pas traités de la même manière, ce qui nécessite de les trier à la source. Angers Loire Métropole a mis en place une collecte sélective à travers des poubelles ou containers à usage spécifique et identifiés par des couleurs différentes.



DANS LES POUBELLES OU CONTAINERS GRIS

▼
Dépôt des ordures ménagères
comme les couches.
Ces déchets sont incinérés.



DANS LES POUBELLES OU CONTAINERS JAUNES

▼
Dépôt des déchets recyclables
comme les cartons, papiers,
plastiques qui sont valorisés
et retrouvent une nouvelle vie.



DANS LES POUBELLES OU CONTAINERS VERTS

▼
Dépôt des bouteilles, bocaux
et pots en verre. Ils sont recyclés
pour créer de nouveaux objets
en verre.

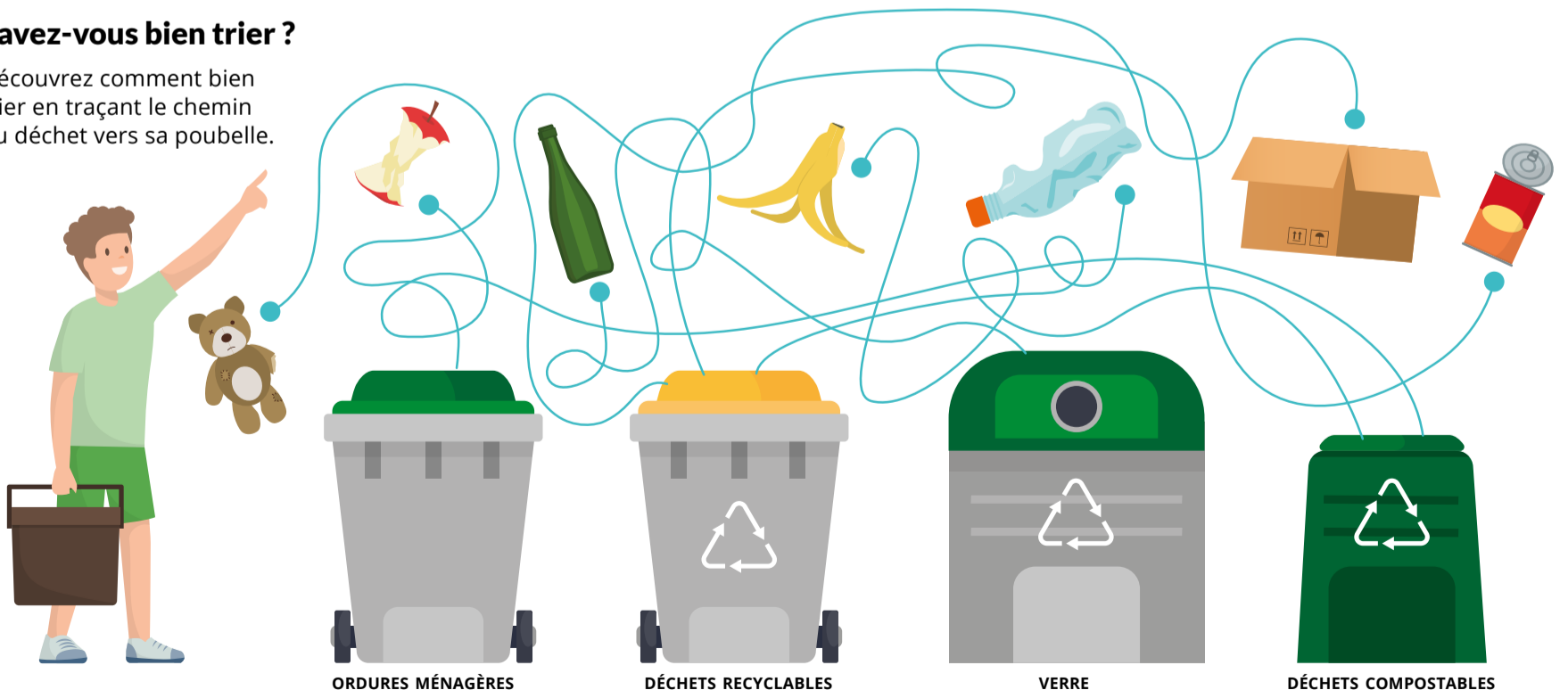
DANS LES BACS À COMPOST

▼
Sur certains sites des bacs
à compost ont été installés
pour y jeter les déchets
biodégradables comme
les épluchures ou les
coquilles d'œufs.
Une fois transformés
en compost, ils serviront
à fertiliser les sols.

ÇA AMUSE LES PETITS COMME LES GRANDS !

Savez-vous bien trier ?

Découvrez comment bien trier en traçant le chemin du déchet vers sa poubelle.



Deux nouvelles responsables d'agence

Ces deux nouvelles responsables occupaient auparavant d'autres postes au sein de l'office, respectivement responsable contentieux et responsable gestion locative. Leur rôle aujourd'hui : coordonner les actions de gestion locative dans leurs secteurs respectifs et piloter toutes les actions liées à la maintenance, l'entretien courant et la propreté de ce patrimoine.



AGENCE DES DEUX LACS

Valérie Vandebussche a intégré l'agence des Deux Lacs, située à Belle-Beille, le 1^{er} janvier dernier en remplacement d'Hervé Masson qui a pris de nouvelles fonctions au sein de l'office.



AGENCE DES DEUX RIVES

Nadia Carrière Lech a, quant à elle, prit la responsabilité de l'agence des Deux Rives qui gère le secteur centre-ville, Doutre, Hauts de St-Aubin et les communes limitrophes. Elle remplace Arnaud Vilain devenu directeur clientèle et proximité.

AGENCE DES DEUX RIVES

Centre-ville, Doutre,
Hauts de Saint-Aubin
31, bd G. Clémenceau
Tél. 02 41 23 57 57



9h > 12h30
13h30 > 18h



École Troc à l'école Marie Talet

Le 3 juin prochain, l'école Marie Talet s'ouvre aux habitants du quartier pour donner une seconde vie à tous les objets dont vous ne vous servez plus.

Cette animation s'inscrit dans une démarche de sensibilisation des élèves au développement durable. Cette année les enfants ont souhaité ouvrir leur école en proposant un école troc. Les élèves tiendront des stands pour permettre à une diversité d'objets de trouver leur nouveau propriétaire. Tous les habitants sont invités à déposer leurs objets en échange d'un talet, monnaie créée pour l'occasion, qui leur permettra de choisir le 3 juin l'objet de leur choix.

AGENCE DES DEUX LACS

Belle-Beille, Lac de Maine
3 bis, rue Pierre Gaubert
Tél. 02 41 23 57 57



9h > 12h30
13h30 > 18h



Local CLCV : un ordinateur à disposition pour vos démarches administratives

L'association CLCV, située au 11 avenue Notre Dame du Lac, met à disposition un ordinateur dans leur local pour tous les habitants du quartier.

Pour imprimer, scanner des documents ou encore faire des démarches administratives en ligne, vous pouvez vous rendre dans le local de l'association où un ordinateur et une imprimante sont accessibles aux plages horaires d'ouverture au public :

- ▶ Lundi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- ▶ Mardi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 18h30
- ▶ Mercredi de 13h30 à 17h
- ▶ Jeudi de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h
- ▶ Vendredi de 9h à 12h30.



Refonte des espaces verts : les habitants associés

Le mercredi 2 mars après-midi, les jardiniers d'Angers Loire habitat ont animé un atelier plantations avec les locataires de la résidence du Bois de la Barre à Belle-Beille.

Cette animation et plus globalement la refonte de ces espaces verts intervient dans le cadre de la réhabilitation de cet ensemble immobilier. Les interventions sur le bâti se sont achevées fin 2021. La transformation des espaces verts finalisent ce vaste programme de travaux.

L'équipe de jardiniers souhaitaient présenter son projet paysager écologique aux habitants et partager son savoir-faire lors d'un après-midi plantations.

Une vingtaine d'habitants ont ainsi participé à la plantation de diverses espèces horticoles comme la bruyère ou le lilas des Indes avant de clôturer ce temps convivial autour d'un goûter.



AGENCE DES DEUX CROIX

Monplaisir, Grand-Pigeon,
Jeanne-d'Arc
12, bd des Deux-Croix
Tél. 02 41 23 57 57



9h > 12h30
13h30 > 18h



POUR EN SAVOIR PLUS :
www.angers-loire-habitat.fr

**Des animations
au Grand-Pigeon pour
la journée mondiale du recyclage
et du tri des déchets**

Le 18 mars dernier avait lieu la journée mondiale du recyclage et du tri des déchets. Dans ce cadre, Angers Loire habitat a souhaité sensibiliser ses locataires à cette thématique en organisant différentes activités dans le jardin du Saule au cœur du quartier du Grand-Pigeon.

L'office s'est associé à de nombreux partenaires institutionnels et associatifs pour proposer une diversité d'animations autour du tri des déchets et de la préservation de l'environnement.

La quarantaine de locataires présents a ainsi pu :

- ▶ Fabriquer des éponges lavables avec l'AFEV ;
- ▶ Tester des gâteaux cuisinés à partir de pain inutilisé, récupérer des recettes pour le recycler et préparer des smoothies avec le vélo antigaspi de l'association Solidarifood ;
- ▶ Profiter des conseils de Label Verte pour utiliser les bacs à compost ;
- ▶ Participer à une clean walk pour ramasser les débris autour de leur immeuble ;
- ▶ Echanger sur le tri des déchets avec la Régie de quartiers et récupérer un cabas dédié ;
- ▶ Faire réparer leur vélo abîmé grâce aux bénévoles de la Fabrikcafé ;
- ▶ Réaliser des mandalas avec Trait d'Union sur le thème du recyclage.



30 kg

de débris
ramassés
pendant
l'animation



AGENCE DES DEUX ROSES

Roseaie, Orgemont, Frémur,
Morellerie, Saint-Léonard, Justices
11, rue André Maurois
Tél. 02 41 23 57 57



9h > 12h30
13h30 > 18h



**Dumont d'Urville : les espaces
verts font peau neuve**

Suite aux travaux de réhabilitation, l'équipe de jardiniers d'Angers Loire habitat lance la refonte des espaces verts de l'ensemble immobilier.

Une attention particulière est portée aux 4 aires de jeux. Pour apporter de la fraîcheur au pied des tours et permettre aux utilisateurs des jeux un choc moins important en cas de chute, du gazon a été semé en remplacement du revêtement minéral. Des plantations seront également faites à l'automne au pied des immeubles. Les jardiniers inviteront les locataires à y participer lors des vacances scolaires de la Toussaint pour découvrir le projet paysager et partager leur savoir-faire.