

home

#15

LE JOURNAL DES LOCATAIRES

D'ANGERS LOIRE HABITAT

MAI 2023

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



P.2 • Une régularisation des charges maîtrisée

P.3 • Suivre votre consommation d'eau avec votre compteur Techem

P.2 • Enquête de satisfaction triennale: des résultats en progression

P.4 • Faites le tri

À LA UNE !

Comment utiliser votre compte locataire en ligne ?



Pourquoi créer un compte locataire ?

Angers Loire habitat vous donne la possibilité de créer un compte locataire en ligne afin de faciliter vos démarches au quotidien. Vous pourrez par exemple renseigner vos informations personnelles, régler votre loyer en ligne ou encore consulter vos consommations d'énergie.

Comment accéder à votre compte locataire ?

Pour vous rendre sur votre compte, rendez-vous sur le site www.angers-loire-habitat.fr dans l'onglet « Connexion » ou sur l'application « Angers Loire habitat » disponible sur Android et iOS.



Télécharger l'application en scannant ce QR code

Comment créer votre compte locataire ?

- 1 Munissez-vous de votre référence locataire. Celle-ci est indiquée sur votre avis de paiement dans la rubrique « référence à rappeler ».
- 2 Renseignez vos nom, prénom et date de naissance.
- 3 Suite à votre validation, vous recevrez un mail pour activer votre compte.
- 4 Créez votre mot de passe.

environ

4 500

comptes locataires déjà créés



LE MOT

Jeanne Behre-Robinson,
Présidente d'Angers Loire habitat

« En triant vos déchets, vous protégez l'environnement. Vous pouvez aujourd'hui trier le carton et le papier, les ordures ménagères et le verre. En 2024, ce sera au tour des biodéchets - épluchures et restes de repas, d'être valorisés. »

Une régularisation des charges maîtrisée

€ Vous avez reçu votre régularisation des charges de l'année 2022. Elle s'inscrit dans un contexte de hausse du coût de l'énergie.

Avec une molécule de gaz dont le prix est passé de 25 à 120 €, la facture payée par Angers Loire habitat a considérablement augmenté ces 2 dernières années : 2 M € en 2020, 3 M € en 2021 et 5 M € en 2022 (3,4 M € avec le bouclier tarifaire de l'État).

Afin de limiter l'impact de ces hausses sur cette période de régularisation de vos charges, nous avons lissé les augmentations des provisions en 3 fois : en octobre 2021, en juin 2022 puis en janvier 2023. L'augmentation totale est d'environ 35 € par mois pour un logement de type 3, chauffé au gaz, entre 2021 et janvier 2023.

Cette anticipation n'est pas la seule mesure mise en œuvre par l'office pour lutter contre la hausse des prix de l'énergie et la consommation en énergie des bâtiments. En effet, Angers Loire habitat mène des travaux de réhabilitation de son patrimoine depuis 20 ans qui améliorent la performance énergétique des bâtiments. La consommation d'énergie a ainsi baissé de 40 % durant cette période.



Enquête de satisfaction triennale : des résultats en progression

★ Tous les 3 ans, Angers Loire habitat réalise une enquête de satisfaction sur la qualité de service rendue aux habitants. La dernière enquête s'est déroulée durant l'été 2022, par téléphone auprès de 1 200 locataires d'Angers Loire habitat. Les résultats sont encourageants même si des efforts restent à faire sur certains points.

88 %

de personnes satisfaites en moyenne

38 questions ont été posées à propos :

- ▶ des conditions de vie ;
- ▶ de la propreté des espaces extérieurs, des parties communes, des équipements ;
- ▶ de l'emménagement des nouveaux entrants,
- ▶ du traitement des demandes ;
- ▶ de l'accueil ;
- ▶ de l'information et la communication.

Des résultats en progression sur :

- ▶ le fonctionnement des équipements collectifs et des équipements du logement ;
- ▶ la propreté du logement lors de l'aménagement ;
- ▶ l'efficacité de l'intervention dans le logement.

Mais il reste des efforts à mener sur :

- ▶ la propreté des espaces extérieurs de l'immeuble ;
- ▶ le délai d'exécution concernant l'intervention dans le logement ;
- ▶ le traitement de la demande non technique (demande de logement, troubles de voisinage...).

Ces résultats sont pris en compte par les équipes et participent à l'identification des pistes d'amélioration de nos prestations.

Les résultats du sondage par sms sur les priorités à mettre en œuvre par l'office

Au mois de février, vous avez reçu par sms et par mail un sondage destiné à l'ensemble des locataires. Vous êtes 25 % à y avoir répondu.

Objectif : parmi 9 items, identifier les 3 actions que doit mener en priorité Angers Loire habitat.

Les 3 axes principalement plébiscités sont :

- 1 améliorer le confort du logement,
- 2 lutter contre les incivilités,
- 3 lutter contre le trouble de voisinage.



Votre logement est équipé d'un compteur Techem : vous pouvez désormais suivre vos consommations d'eau

Vous avez un compteur Techem si vos factures d'eau sont intégrées aux charges que vous payez à Angers Loire habitat. Les locataires qui paient leur facture à Angers Loire Métropole ne sont donc pas concernés.



Vous pouvez suivre depuis le mois d'avril votre consommation d'eau grâce aux nouveaux compteurs Techem, qui ont été installés dans près de 6 000 logements.

Installation des compteurs Techem

Un courrier vous a été envoyé si vous êtes concerné par cette mesure. Il précise les modalités de connexion à l'espace client Techem. Les compteurs sont relevés tous les soirs, ce qui vous permettra de voir vos données de façon régulière. Les compteurs permettent de mesurer, surveiller et ajuster votre consommation d'eau.

Pourquoi faire attention à sa consommation d'eau ?

Selon l'Ademe, Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie, nous consommons environ 148 litres d'eau par jour et par personne. Un chiffre qu'il est possible de réduire grâce à davantage de surveillance (fuites, surconsommation...), quelques efforts et astuces. D'ailleurs Angers Loire habitat a équipé d'économiseurs d'eau la quasi-totalité des logements de son patrimoine. Au-delà de cette démarche environnementale, réduire sa consommation permet de réaliser des économies. Par exemple, selon Angers Loire Métropole en 2021, on estime qu'un robinet qui goutte et perd 4 litres d'eau par heure, représente un coût à l'année de 118,65 € TTC. Une chasse d'eau qui fuit coûterait entre 339 € et 745,80 € TTC.



www.iserba.fr

Prendre rendez-vous sur le site internet en scannant ce QR code

Un problème technique ? ISERBA vous assiste dans la gestion de l'eau

Vous bénéficiez d'un contrat de robinetterie avec le prestataire de maintenance immobilière ISERBA.

Il intervient dans votre logement, afin de réaliser la maintenance préventive de vos robinets et des systèmes de vidanges tous les 2 ans.

En cas de fuite ou de problématiques liées à vos robinetteries ou vidanges vous pouvez les contacter par téléphone au **02 40 85 75 42**.



Devenez propriétaire !



Parlons de votre projet

Les offres de logements dans le neuf



1

VILLAS JULIETTE
La Membrolle-sur-Longuenée

> Maison de 2 à 4 chambres avec jardin et garage

À partir de **207 500 €⁽²⁾**



2

VILLOSA
Saint-Sylvain-d'Anjou

> Maison T4 de 2021,
3 chambres dont 1 en rez-de-chaussée,
Jardin - Garage

265 000 € Frais de notaire réduits

La Boutique ALh

Toute l'équipe vous accueille au :
4, rue de la Rame à Angers
02 41 23 57 94
devenir.propretaire@angers-loire-habitat.fr



Retrouvez toutes nos offres à Angers et son agglomération sur www.angers-loire-habitat.fr

⁽¹⁾ TVA réduite 5,5% dans le cadre d'un Prêt Social Location-Accession. Sous conditions d'éligibilité et en résidence principale.

⁽²⁾ Lot 1, T3 évolutif. Prix TVA 5,5% après un an de location-accession et sous réserve de disponibilités.

TVA et réglementation en vigueur au moment de la signature des contrats, sous conditions d'éligibilité et sous réserve de l'agrément par l'État en Prêt Social Location-Accession. Prix hors frais de notaire. Illustration non contractuelle, libre interprétation de l'artiste.

etc.

>> Pour connaître les différentes associations vous représentant, rendez-vous sur le site internet dans la rubrique « Je suis déjà locataire » >> « Bien chez moi au quotidien » >> « Les représentants des locataires »

3...2...1

Faites le tri!

Parce que chaque geste compte!

#DéchetsEtGestes

Je mets dans la bonne poubelle (et pas à côté)

Je vérifie les codes couleurs des conteneurs : verre, papier/carton, ordures ménagères

Pour les encombrants, je vais à la déchetterie.

Verre Carton Ordures ménagères

Respecter. Participer. Trier.

Un doute ? Une question ? Vous pouvez consulter la rubrique « Vivre en collectivité » dans l'espace « Je suis déjà locataire » de notre site internet angers-loire-habitat.fr ou contacter notre service client au 02 41 23 57 57.

Angers Loire habitat

Faites le tri



La journée mondiale du recyclage et du tri des déchets a eu lieu samedi 18 mars. Vous aussi adoptez les bons gestes en déposant vos déchets dans les conteneurs adaptés et vos encombrants à la déchèterie.

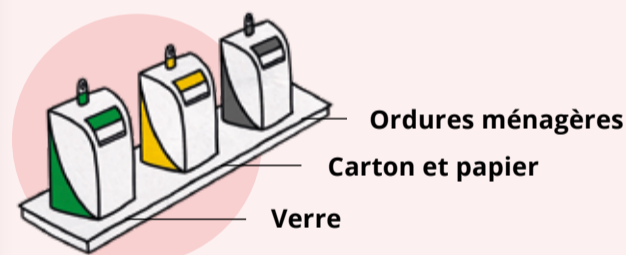
► Pourquoi est-il important de trier ses déchets ?

Les matériaux recyclables sont transformés en nouveaux produits grâce au tri des déchets. La production de ces produits recyclés consomme moins d'énergie et de ressources naturelles que celle d'un objet neuf.

Les décharges sont également moins « surchargées » et moins polluantes puisqu'il y a moins d'incinérations et d'enfouissement des déchets.

► Comment trier vos déchets du quotidien ?

Vous pouvez jeter vos déchets de tous les jours (verre, papier, carton, ordures ménagères...) dans les conteneurs de couleur.



Attention à déposer vos déchets dans les conteneurs et pas à côté, cela est interdit par la loi, et pose des problèmes d'hygiène (animaux nuisibles, odeurs...) mais aussi de sécurité (objets dangereux, cassés...). Si le camion de collecte ne peut pas vider les conteneurs car la plateforme est encombrée, il faut attendre son prochain passage et cela génère un risque de trop-plein.

► Que faire de vos encombrants ?

Les encombrants, c'est-à-dire les objets de grande taille ou les grandes quantités (meubles, électroménager, matériaux de construction...), ne sont pas adaptés aux conteneurs. Rendez-vous dans une déchèterie ou une ressourcerie pour les jeter.



Écouter Fahdi et son gardien en podcast

Pour plus de renseignements :

Consultez la rubrique « Vivre en collectivité » dans l'espace « Je suis déjà locataire » de notre site internet angers-loire-habitat.fr

Vous pouvez aussi contacter notre service client au 02 41 23 57 57 ou le Service Environnement et déchets d'Angers Loire Métropole au 0800 41 88 00.



150

personnes se sont déplacées et ont participé aux ateliers

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



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

Recyclage et tri des déchets au parc Gagarine



À l'occasion de la journée mondiale du recyclage et du tri des déchets, Angers Loire habitat a organisé une animation au parc Gagarine le mercredi 15 mars.

L'animation, organisée à la Roseaie, a connu un franc succès avec 150 personnes qui se sont déplacées et ont participé aux ateliers proposés par de nombreux partenaires (Solidarifood, Unis-Cité, Label Verte, Régie de quartiers, Fabrik Café, L'Établi, Centre Jean Vilar et CLCV), le tout en musique et sous un temps printanier :

- ▶ marche de nettoyage à laquelle une dizaine de personnes ont participé ;
- ▶ réparation de plusieurs vélos et de petit électroménager ;
- ▶ couture et création de guirlandes multicolores à base de tissu revalorisé ;
- ▶ goûter partagé, vélo smoothie et dégustation de mignardises avec du pain non utilisé ;
- ▶ jeux liés au tri des déchets ;
- ▶ fabrication d'éponges lavables et durables (tawashi) ;
- ▶ fabrication de petits meubles et d'instruments de musique à base de déchets détournés.

Une nouvelle animation sur le tri des déchets aura lieu l'après-midi du vendredi 24 mai 2023 au parc Saint-Exupéry.

Label verte propose des ateliers sur le compostage à la maison de l'environnement



L'entreprise solidaire Label Verte vous propose des animations sur le compostage des déchets.

Label Verte est un partenaire d'Angers Loire Métropole et a pour objectif de sensibiliser les habitants au tri des biodéchets, et plus particulièrement des déchets végétaux.

Le tri de la totalité des biodéchets (végétaux et animaux) deviendra obligatoire le 1^{er} janvier 2024 grâce à la loi AGEC (anti-gaspillage pour une économie circulaire). Afin de préparer les habitants d'Angers et de l'agglomération, Label Verte propose régulièrement de participer à une animation sur le compostage à la maison de l'environnement.


La dernière animation a eu lieu le mercredi 5 avril et les prochaines sont prévues les mercredis 3 mai et 7 juin de 9 h à 17 h 30. Il est également possible de s'inscrire à des animations en matinée, les mercredis 10 et 24 juin.



Près de
80

composteurs sont installés dans le patrimoine de l'office

Animation en agences sur l'utilisation du compte locataire

 Durant le mois d'avril, vos agences vous ont proposé des animations sur l'utilisation du compte locataire en ligne. Des médiateurs de la Régie de Quartiers étaient présents afin de vous guider.

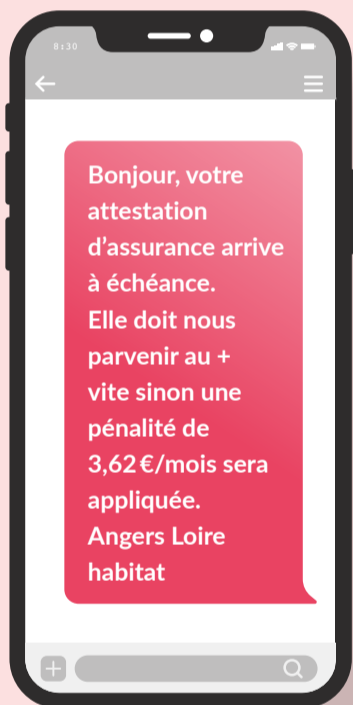
Afin de vous accompagner dans la création et la prise en main du compte locataire en ligne sur le site et l'application, l'office a organisé des animations dans chaque agence au cours du mois d'avril.

Durant ces animations, un médiateur numérique et un éco-médiateur ont fait découvrir aux habitants qui se sont déplacés les différentes fonctionnalités du compte locataire :


- ▶ paiement en ligne ;
- ▶ attestation d'assurance ;
- ▶ avis d'échéance ;
- ▶ prélèvement automatique ;
- ▶ changement d'IBAN ;
- ▶ décompte de charges ;
- ▶ relevés de compte ;
- ▶ nouveau décompte d'énergie via l'application Techem ;
- ▶ réclamations techniques.



Pour créer et consulter votre compte locataire : rendez-vous sur le site www.angers-loire-habitat.fr ou l'application mobile locataire. Pour plus de détails, contacter l'office par téléphone au 02 41 23 57 57.



Attestation d'assurance habitation : n'oubliez pas de nous la transmettre chaque année

 Vous le savez, il est obligatoire d'assurer son logement. Chaque année, votre compagnie d'assurance vous envoie à la date anniversaire de votre contrat une attestation, que vous devez nous transmettre.

Vous pouvez la déposer sur votre compte locataire, l'adresser à votre agence ou nous l'envoyer par mail à l'adresse contact@angers-loire-habitat.fr

Si cette attestation ne nous parvient pas dans les délais, vous recevrez dans un premier temps une alerte par sms. Sans réaction de votre part, une mise en demeure vous sera adressée par courrier un mois plus tard. Cette seconde relance sera la dernière avant la mise en place d'une pénalité de 3,62 € par mois.

Votre assurance habitation couvre les risques suivants :

- ▶ les dommages causés à votre logement, à votre garage ou votre jardin ;
- ▶ l'effraction de votre logement ;
- ▶ le bris de glace ;
- ▶ les dommages causés à votre immobilier ;
- ▶ les dommages causés accidentellement à autrui par vous ou vos proches, votre animal ou un objet vous appartenant (les risques engageant votre responsabilité civile).

Guichet téléphonique Cap seniors et aidants le nouveau service proposé par le CCAS

 Cap seniors & aidants est un guichet téléphonique pour les personnes de plus de 60 ans, les personnes leur apportant une aide et les professionnels.

Depuis le 3 avril, le CCAS propose aux seniors angevins, aux proches aidants et aux professionnels un guichet téléphonique accessible au 02 41 05 49 05 ou par mail à l'adresse cap.seniors.aidants@ville.angers.fr. Une équipe prend le temps d'analyser votre situation et d'apporter une réponse à vos questions.

Cap seniors & aidants intègre plusieurs services : le CLIC, le portage de repas, la plateforme de répit... Il contribue aussi à la veille des seniors isolés. En prévision de la période estivale, nous vous invitons à vous inscrire auprès de Cap seniors & aidants pour recevoir des appels ou des visites en cas de fortes chaleurs.

Horaires :
Lundi : 9h - 19h
Mardi, mercredi, vendredi : 9h - 17h30
Jeudi : 14h - 17h30

