

édito

LOCATAIRES ET PROXIMITÉ

Le nouveau conseil d'administration de MACONhabitat s'est rapidement mis au travail depuis son installation en Juillet 2008

Nouvelle Présidente de l'Office Public de l'Habitat, je souhaite dès aujourd'hui travailler dans la continuité de l'ancien Conseil.

Pour moi, le locataire reste au centre de mes préoccupations et de celles du Conseil d'Administration : souci de la qualité de son habitat, du montant de ses charges et des loyers.

Ma priorité consistera à mettre en avant toutes les personnes qui travaillent pour le compte de l'habitant, aussi bien celles de MACONhabitat, que celles de la Ville de Mâcon et de la Régie Interquartiers.

Tous ces collaborateurs, qu'ils soient gardiens, agents d'entretien, agents de proximité, agents d'accueil des agences MACONhabitat, des Points Informations Mairie ou encore des centres sociaux, méritent notre respect et notre considération.

Ils doivent être appréciés, respectés par les locataires et d'une manière générale par les habitants de Mâcon à leur juste valeur. Nous devons reconnaître leurs actions.

C'est une des tâches que je souhaite mener



avec tous les collaborateurs de MACONHabitat.

Je vous souhaite une très bonne année 2009 à vous et ceux qui vous sont chers.

CHRISTINE ROBIN
Présidente de MACONhabitat



DOSSIER

UN NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION POUR MACONhabitat

Depuis Juillet 2008, et faisant suite aux élections municipales de Mars 2008, un nouveau conseil d'administration de 23 membres est à l'oeuvre. Nous vous présentons, dans ce numéro, cette nouvelle équipe.

23 membres du Conseil d'Administration

six membres issus du Conseil Municipal de la Ville de Mâcon :

Christine ROBIN, 1^{ère} adjointe au Maire de Mâcon et Présidente de MACONhabitat, Caroline THEVENIAUD, 5^{ème} adjointe au Maire de Mâcon, Joëlle HYTHIER, conseillère municipale, Claude PATARD, 4^{ème} adjoint et Président de la CAMVAL, Christian RACCA, Maire Délégué de Saint Jean-Le-Priche et Vice-Président de MACONhabitat, Georges LASCROUX, conseiller municipal.

Cinq personnalités qualifiées en matière d'urbanisme, de logement, d'environnement et de financement de ces politiques ou en matière d'affaires sociales :

Jacqueline FALCONNET, ancienne adjointe au Maire de Mâcon, adminis-

SUITE PAGE 2

Une inauguration en grande pompe

C'est le 3 Novembre dernier que MACONhabitat et l'OPAC Saône-et-Loire



ont inauguré le nouvel immeuble de la Rue Tilladet. Mme Robin, Présidente de MACONhabitat, Mme Lecaillon, Secrétaire Générale de la Préfecture de Saône et Loire, M. Thevenoud, Président de l'OPAC Saône et Loire et M. Courtois, Sénateur-maire de Mâcon, ont coupé de concert le ruban tricolore apposé devant les entrées des deux immeubles (Minerve et Epona). Cette réalisation et ce partenariat entre les deux Offices Publics de l'Habitat ont été salués par tous les intervenants lors de leurs allocutions.

Les invités ont aussi pu découvrir dans une vitrine installée dans le hall de l'immeuble EPONA (MACONhabitat), des reproductions de divers objets découverts sur le site lors des fouilles menées en 2005 par l'Institut National de Recherche Archéologique.

Une enquête pour améliorer votre journal.

Afin d'améliorer encore votre journal trimestriel, le service communication MACONhabitat lancera prochainement une enquête de lectorat afin de connaître vos attentes : nouvelles rubriques, jeu, petites annonces etc... N'hésitez pas à consacrer quelques minutes à ce questionnaire et à nous le retourner pour que ce journal vous ressemble et soit encore plus votre journal.

trateur de MACONhabitat depuis 1995, Eugène CRASSARD, Philippe GALLARD, André JULLIEN, ancien chef d'entreprise et administrateur depuis 2001, Eddy VASSAUX (Caisse des Dépôts et Consignations)

Deux personnalités qualifiées, élues d'une collectivité territoriale ou d'un établissement public de coopération intercommunale (EPCI) :

Frédéric CURIS, 8ème Vice-Président de la CAMVAL dédié à l'Environnement, la Ruralité, l'Habitat et la Promotion des activités viti-vinicoles.

Jean-Claude RENON, Maire de la Commune de Gibles

Un membre représentant les associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées :

La Régie Inter Quartiers de Mâcon représentée par son Président, Alain FOURNIER.

Par ailleurs, ont été désignés au titre de représentant de :

- la Caisse d'Allocations Familiales : Patrick BRUET

- l'Union Départementale des Associations Familiales : Yvelyne LITTOZ

- les associés des collecteurs de la participation des entreprises à l'effort de construction (PEEC) : Elisabeth DUSSA-BLY, Cilgère

- les organisations syndicales de salariés les plus représentatives dans le département de Saône et Loire : Eve COMTET, (CGT), Geneviève GAGNEAU (CFDT),

- des locataires : Pierre DEFAYE, Léon LEQUAY et Alain DELEAUD Confédération Nationale du Logement (CNL) et Patrice MAZUET, Association pour la Défense des Locataires Mâconnais (ADLM).



Le bureau du Conseil d'Administration

Ce bureau a délégation de compétences sur différents sujets et permet la prise de décisions rapides. Ses 7 membres sont issus du Conseil d'administration de l'OPH : Christine ROBIN, Présidente de droit, Christian RACCA, Patrick BRUET, Eddy VASSAUX, Frédéric CURIS, Philippe GALLARD, Pierre DEFAYE.

Les commissions :

Par ailleurs, lors de la première séance du 22 Juillet 2008, le Conseil d'administration a désigné les membres des différentes commissions de MACONhabitat :

- Commission d'attribution des logements (6 membres) : Christine ROBIN, Christian RACCA, Jacqueline FALCONNET, Frédéric CURIS, Patrick BRUET, Patrice MAZUET

- Commission d'Appel d'Offres (commission qui attribue les marchés aux entreprises travaillant pour MACONhabitat - 3 membres) : Patrice HUGOT, Président de droit, André JULLIEN, Christian RACCA.

- Commission des Conflits (qui étudie et se prononce sur des réclamations formulées par des locataires ayant quitté leur appartement - 3 membres) : Christine ROBIN, Alain FOURNIER, Alain DELEAUD.

- Commission de Prévention des Expulsions (1 administrateur représentant MACONhabitat) : Eugène CRASSARD.



LES AGENCES NORD ET SUD FUSIONNENT

Dans le cadre de la politique d'harmonisation et d'amélioration de la qualité de services rendus aux locataires lancée par MACONhabitat, les agences Nord et Centre ont fusionné pour n'en faire plus qu'une : l'agence Centre - Nord

Le personnel des agences Nord et Centre est depuis le 20 Octobre 2008 rattaché à l'Agence Centre - Nord, installée au 346 Bd Henri Dunant, à côté de la galerie commerciale des Perrières.

Les locataires peuvent joindre leurs interlocuteurs habituels au 03 85 21 35 03 - Fax : 03 85 21 35 12.

Ce qui ne change pas :

- les horaires d'ouverture : 8h45 à 12h00 et de 13h30 à 16h30 du lundi au Vendredi
- le gardien et son numéro de téléphone portable
- le numéro de l'astreinte technique (de 16h30 à 7h30 le lendemain)
- Les services rendus par votre agence et votre gardien

Ce qui va changer :

Une harmonisation des procédures de travail pour une amélioration du service rendu aux locataires



MACONHABITAT CRÉE LA DIRECTION DES SERVICES DE PROXIMITÉ

En charge de coordonner l'action du Pôle d'Intervention Technique, des Agences et du Service Maintenance, la Direction des Services de Proximité est née le 3 novembre 2008.

Depuis 6 ans maintenant, MACONhabitat n'a cessé d'améliorer les services aux locataires. Aujourd'hui, la Direction des Services de Proximité est un nouvel outil mis en place afin de renforcer la qualité des prestations réalisées par le personnel de MACONhabitat et par les entreprises qui interviennent sur notre patrimoine.

A la tête de la Direction des Services de Proximité depuis le 3 novembre dernier, Nicolas Berthon (ancien responsable de l'Agence Sud) aura la lourde tâche de coordonner les actions des Agences Sud et Centre-Nord avec celles du Pôle d'Intervention Technique. Il aura aussi à mettre en oeuvre, avec le service Maintenance, le programme pluri-annuel de gros Entretien et grosses réparations.

Avec une équipe de 4 personnes (en plus des Agences et du PIT) sur le site du 3 Place des Marronniers, la Direction des Services de Proximité ne recevra pas de public mais interviendra au quotidien pour les locataires.

Gageons que cette nouvelle entité sera un nouveau rouage dans la qualité de services rendus aux habitants de MACONhabitat.

En Bref

Bioux fête ses 60 ans

Le 4 Octobre dernier, le quartier de Bioux a connu l'animation des grands jours. En effet, au pied du Grand Collectif, les associations, les commerçants, les habitants ont fêté les 60 ans de leur quartier. Autour d'un podium, érigé par la Ville de Mâcon, de nombreuses animations se sont succédé : chasse aux trésors pour les enfants, spectacle de magie, batucada, vente de gâteaux et de vin chaud par les commerçants et les associations pour le Téléthon, pêche aux canards, jeux prêtés par la Ville de Mâcon, défilé de 2CV et vieilles voitures, remise de médailles commémoratives à des figures



du quartier, concert gratuit du groupe Memphis et le bouquet final à 21h : un grand feu d'artifice comme au bon vieux temps où le spectacle pyrotechnique du 14 Juillet était tiré du toit du Grand Collectif.

Né de la reconstruction d'après-guerre, le quartier de Bioux est devenu en quelques années une référence dans le logement social. Les réhabilitations entreprises ces dernières années ont été comme un élixir de jeunesse pour tous les logements ; ainsi ils pourront atteindre sereinement les 100 ans du quartier.

Encore bon anniversaire Bioux !!

édito

BUDGET 2009

Le Conseil d'Administration de MACONhabitat a tenu dernièrement son débat d'orientation budget 2009, afin de déterminer, entre autres, l'augmentation des loyers pour l'année 2009. Elle a été fixée à 2,38% et a été validée par le Conseil d'Administration du 2 Décembre dernier. Elle s'applique en une seule fois au 1er Janvier 2009, période correspondant à la revalorisation des prestations APL. Ainsi l'augmentation sera atténuée par l'augmentation mécanique des aides aux logements pour ceux qui en bénéficient.

Cette augmentation est indispensable pour faire face aux majorations des coûts constatées dans divers secteurs : prestations des entreprises, frais de personnel (140 personnes), frais de gestion (pourtant maîtrisés puisque en diminution de 2 à 4% chaque année depuis 3 ans)...etc. Une bonne nouvelle cependant, le prix du pétrole semble se stabiliser depuis quelques semaines autour de 45/50 dollars le baril (rappel 145 dollars en juillet 2008). Ce constat va conduire les services de MACONhabitat à réduire les provisions mensuelles de chauffage (pour les locataires qui sont raccordés au chauffage urbain, soit 80% d'entre vous) dans des proportions à convenir avec les associations de locataires que je rencontrerai courant Février 2009.



Je tenais à terminer cet édito en vous souhaitant une bonne année 2009.

PATRICE HUGOT

Directeur Général de MACONhabitat

Question Réponse

Mâconnais Val de Saône
MACONhabitat

QUESTION : Vous avez mené une enquête satisfaction auprès des locataires en début d'année, quels sont les résultats ?

■ **Réponse de Nicolas BERTHON (Responsable de la Direction des Services de Proximité) :**

Menée par une équipe de 8 enquêteurs de la société AVISO, l'enquête a recueilli 975 avis de locataires. Ces questionnaires ont été administrés auprès des locataires, par téléphone entre le 21 et 29 Janvier 2008 de 11h30 à 13h30 puis de 15h30 à 20h30 du lundi au vendredi et de 10h00 à 15h00 le samedi. La durée moyenne du questionnaire était de 11 minutes.

Les indicateurs de satisfaction mesurés pour MACONhabitat sont d'un très bon niveau : plus de 86,6% de satisfaction globale. Les fondamentaux sur notre cœur de métier génèrent de très bonnes évaluations :

- > la qualité du logement en fait un bailleur de référence, avec une vigilance nécessaire sur la robinetterie, les revêtements de sol et une forte sensibilité des locataires au montant des charges locatives,
- > la qualité du patrimoine et son entretien qualitatif doivent amener MACONhabitat à davantage communiquer auprès des locataires sur les efforts initiés sur la maintenance du parc,
- > les parties communes : MACONhabitat doit se mobiliser sur leur nettoyage.
- > le personnel de proximité, et plus particulièrement le correspondant de quartier possède une forte notoriété et la satisfaction liée à son travail est très bonne : plus de 90% de satisfaction.

Ces résultats sont bons voire excellents mais il ne s'agit pas pour MACONhabitat de s'endormir sur ses lauriers. Notre souci constant de satisfaire pleinement nos locataires nous conduira à oeuvrer pour améliorer encore plus notre qualité de services.



Si, vous aussi, vous vous posez des questions sur vos charges, sur nos services, ou tout autre sujet concernant votre logement... vous pouvez nous les faire parvenir à :

MACONhabitat . Service Communication

44 rue Rambuteau . BP 144 . 71005 Mâcon cedex

Mâconnais Val de Saône
MACONhabitat le journal ISSN 1779-8914 - N° 23 / JANVIER 2009

MACONhabitat 44, rue rambuteau - BP 144 - 71000 Mâcon Cedex. tél. 03 85 21 63 63

e-mail : contact@macon-habitat.com . site : www.macon-habitat.com

Directeur de la publication & rédacteur en chef : Patrice Hugot.

Rédaction, réalisation : B. Augros (Service communication MACONhabitat).

Crédits Photos : Mairie de Mâcon - MACONhabitat.

Création maquette Dynameet