

Entre()nous

Le journal d'actualité des sociétés du groupe Poste Habitat



DOSSIER

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022 :

UN TAUX DE SATISFACTION ÉLEVÉ ET EN PROGRESSION

ACTU

ÉDITO DE
SYLVIE VANDENBERGHE

MAÎTRISE D'OUVRAGE

CONSTRUCTION DE BÂTIMENTS
ÉCO-RESPONSABLES

n°15
Fév. 23

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022 : UN TAUX DE SATISFACTION ÉLEVÉ ET EN PROGRESSION

La dernière enquête de satisfaction menée fin 2022 par Poste Habitat auprès des locataires a permis d'aborder de nombreux thèmes : résidences, parties communes, logements, relation locataire, information et communication. Le taux de satisfaction s'élève à 85 %, soit une augmentation de plus de 6 points depuis l'enquête réalisée en 2017.

Des points forts

L'enquête réalisée auprès de 3 240 locataires de Poste Habitat entre le 12 septembre et le 07 octobre 2022 (soit 20 % des locataires) a souligné plusieurs points forts :



- ◆ La propreté des parties communes des résidences : une véritable marque de fabrique de Poste Habitat avec **78 %** de locataires satisfaits.

En France, 74 % des locataires d'un logement social se disaient satisfaits de la propreté des parties communes de leur résidence, enquête BVA 2022 auprès de 1 150 locataires.



- ◆ La sécurité et la tranquillité dans la résidence : **75 %** de satisfaction.



- ◆ L'accompagnement proposé par le pôle social pour les locataires en difficulté : **83 %** de satisfaction.



- ◆ Une communication claire, saluée par les résultats de cette enquête avec : **85 %** de satisfaction globale.

En France, 78 % des locataires d'un logement social se disaient satisfaits de la communication de leur bailleur, enquête BVA 2022 auprès de 1 150 locataires.



85 %
de taux de
satisfaction
globale

Des pistes d'amélioration

Cette enquête a également permis d'identifier deux axes d'amélioration sur lesquels les équipes de Poste Habitat porteront toute leur attention :



- ◆ Les caractéristiques du logement (70 % de satisfaction), liées à la question de l'isolation et du confort thermique (50 % des cas).

Conscientes des enjeux en matière de maîtrise des coûts de l'énergie, les équipes de Poste Habitat déploient notamment un plan de rénovation thermique de l'ensemble des résidences.



- ◆ Le traitement des demandes d'intervention technique (56 % de satisfaction), lié au délai de réponse (34 % des cas).

Bien que certains délais restent incompressibles, Poste Habitat met en place les outils permettant de faire progresser les temps de réponses, suivis et interventions. Un nouveau site dédié aux locataires et présentant un espace d'échanges optimisé, sera ainsi mis en place d'ici la fin de l'année.

Respect de l'environnement, maîtrise de la consommation d'énergie et impact environnemental limité, voici les critères nécessaires pour qu'un bâtiment soit qualifié d'éco-responsable. La construction de logements répondant à ces enjeux est au cœur des priorités du groupe Poste Habitat.

Parmi les matériaux permettant d'atteindre cet objectif, figure le bois. Utilisé pour la construction, il permet de lutter contre le réchauffement climatique, d'améliorer les consommations énergétiques des bâtiments, mais aussi d'optimiser le confort et le bien-être pour les locataires. La construction en bois possède en effet plusieurs atouts techniques :

performances thermiques, isolation acoustique, solidité, préfabrication.

Construire en bois plutôt qu'en béton permet ainsi de baisser les émissions de gaz à effet de serre liées au gros œuvre de 55 % pour les maisons individuelles et de 60 % pour les logements collectifs*.

*Source : carbone4.com

Illustration :

Pour la construction de la future résidence sociale située dans le 12^e arrondissement de Paris, le groupe Poste Habitat a fait appel à un dispositif innovant, inspiré de la tradition japonaise : le système HikiWood. Offrant une construction en bois hors-site (préfabrication en atelier et assemblage sur site) ce système permet de réduire les nuisances sonores et visuelles pour les riverains.

Flexibles et modulables, les constructions HikiWood s'adaptent à tous types de projet, peuvent évoluer dans le temps et être démontables.

Livraison et mise en service : au 1^{er} trimestre 2024
Architecte : Philippe Roux
Entreprise générale : SNERCT



Rénovation énergétique du patrimoine existant

En parallèle des constructions neuves, le groupe Poste Habitat a entrepris depuis plusieurs années de nombreuses réhabilitations des résidences : un quart des immeubles franciliens est aujourd'hui concerné par des travaux, en cours ou programmés, afin d'apporter un meilleur confort et de limiter les consommations d'énergie. Enfin, tous les travaux concernant des résidences aux logements en étiquette F et G auront été engagés d'ici 2025.



Guyancourt : fin de réhabilitation thermique

Après 16 mois de travaux, la réhabilitation de la résidence Toit et Joie - Poste Habitat située à Guyancourt et composée de 73 logements, répartis en deux bâtiments, s'est achevée en fin d'année. Les logements bénéficient désormais d'une meilleure isolation thermique et acoustique.

Les travaux d'un montant de 2,2 M€ ont permis d'améliorer le confort des locataires et de réduire les dépenses énergétiques. Le premier bâtiment a bénéficié d'une isolation par l'extérieur, permettant le passage d'une étiquette E à C et le second bâtiment d'une production d'eau chaude collective thermodynamique, permettant le passage d'une étiquette F à C.

Sur l'ensemble de la résidence ont aussi été réalisés : le remplacement des menuiseries et des volets, le remplacement de la VMC, le remplacement des convecteurs, l'isolation des terrasses et du plafond du parking.

L'opération de réhabilitation de cette résidence, a été effectuée par l'entreprise Colas et conduite sous la direction de Paul Chemetov, également architecte d'origine de la résidence, mise en service en 1993.

Enquête de satisfaction : résultats	2-3
Edito de Sylvie Vandenberghe, nouvelle directrice générale de Toit et Joie - Poste Habitat.....	4
Représentants des locataires	5
Nouvelle résidence au cœur de Nice.....	5
Poste Habitat Rhône-Alpes : partenariat avec APF France Handicap.....	6
Poste Habitat Normandie : livraisons.....	6
Résidences artistiques à Argenteuil et Garges-lès-Gonesse.....	7
Construction de bâtiments éco-responsables.....	8

Toit et Joie – SA HLM
au capital de 12 040 000 €
82, rue Blomet - 75731 Paris Cedex 15

01 40 43 59 00
esh@toitetjoie.com

postehabitat.com

Directrice de la publication :
Sylvie Vandenberghe

Responsable de rédaction :
Mélody Tonolli

Rédaction : Mélody Tonolli, Ludovic Paul-Sainte Marie

Réalisation : agence Georgette

Photos : Bruno Lévy, Axel Heise, Gilles Rochier, Lucie Jean, groupe Poste Habitat

Impression : Accenttonic, 1 400 ex.

ISSN : 1967-5909

Chers partenaires,

Une exception dans notre journal « Entre-nous » pour y glisser cet édito et me permettre de vous écrire. Le conseil d'administration de Poste Habitat m'a en effet fait l'honneur de me nommer directrice générale de Toit et Joie - Poste Habitat début 2023, à la suite du départ à la retraite de Michèle Attar, dont je tiens à saluer l'engagement et les nombreuses années passées à servir le logement social et ses bénéficiaires.

Cette prise de fonctions est un honneur et une fierté au regard des valeurs de Poste Habitat et de son histoire.

Dans la lignée de l'action menée jusqu'à aujourd'hui, Poste Habitat continuera à mettre au cœur de ses priorités la proximité. Je pense à la présence de gardiens référents pour chaque résidence, à l'existence d'un pôle social pour accompagner en cas de difficulté les locataires et d'un service culture qui propose chaque année de nombreux événements et résidences artistiques en pied d'immeuble.

Les récents résultats de l'enquête de satisfaction, qui vous sont présentés dans ce journal, le montrent : la qualité de notre service est reconnue par nos locataires, ce qui est essentiel. Nous devons cependant continuer à développer une réactivité encore plus importante dans nos échanges avec eux.

Par ailleurs, dans le contexte actuel, notre implication à vos côtés et aux côtés des locataires face à l'augmentation des prix de l'énergie est entière. Poste Habitat déploie ainsi un plan de maîtrise renforcée de la consommation énergétique : optimisation de la période de chauffe, accélération du programme de rénovation énergétique des immeubles les moins performants, gestion prudente des acomptes de charges afin de limiter les régularisations, actions de sensibilisation et d'accompagnement à la maîtrise des consommations d'énergie.

Ce défi s'inscrit plus largement dans un enjeu écologique auquel nous devons faire face. Aussi, Poste Habitat a la volonté de promouvoir le respect de l'environnement avec la construction de bâtiments éco-responsables, plus économes en énergie, mais aussi moins polluants dans leur réalisation et leur fonctionnement.

Nous devons poursuivre ces objectifs en 2023, sans jamais oublier le caractère d'intérêt général que revêt notre mission et sans renoncer à aucun des services particuliers et différenciants qui font la marque de fabrique de Toit et Joie - Poste Habitat.

Sylvie Vandenberghe,

directrice générale de Toit et Joie - Poste Habitat



Biographie :

Décorée de la Légion d'honneur par la ministre du logement en 2016, Sylvie Vandenberghe a commencé sa carrière en tant qu'ingénieure travaux, avant d'évoluer dans l'immobilier et le logement social notamment en tant que directrice de l'immobilier d'entreprise au sein de H4 Valorisation, filiale immobilière d'EDF, puis comme directrice générale de la RATP Habitat et directrice des politiques immobilières du groupe BATIGERE.

ÉLECTION DES REPRÉSENTANTS

DES LOCATAIRES :

RÉSULTATS

Fin 2022, les locataires de Toit et Joie - Poste Habitat comme ceux de Poste Habitat Normandie étaient appelés à élire leurs nouveaux représentants au conseil d'administration pour 4 ans.



Siège de Toit et Joie - Poste Habitat, lieu de dépouillement du scrutin

Au-delà de la mobilisation autour du vote, ces élections sont aussi l'occasion de rappeler aux locataires le rôle de leurs représentants, son importance mais surtout comment ils et elles sont, de manière systématique, impliqués par Poste Habitat aux réflexions et aux prises de décision.

Cet esprit d'ouverture et d'implication des locataires se manifeste toute l'année au travers des échanges menés avec les amicales de locataires, notamment au moment des conseils de concertation locative.

Pour Toit et Joie - Poste Habitat, les trois listes arrivées en tête des suffrages sont :

CNL (Confédération Nationale du Logement)	CLCV (Confédération de la Consommation, du Logement et du Cadre de Vie)	DAL HLM (Droit au Logement)
34 % des votes	22 % des votes	17 % des votes

◆ Le **taux de participation** s'établit à **14,5 %**.

Lors de la précédente élection en 2018, le taux de participation était de 15 %.

◆ **Poste Habitat Normandie**, une seule liste a été présentée : **la CNL**

Le **taux de participation** s'établit à **24,5 %**.

La représentation des locataires au sein de Poste Habitat Provence et Poste Habitat Rhône-Alpes

Contrairement à Toit et Joie - Poste Habitat et à Poste Habitat Normandie, qui sont toutes les deux des entreprises sociales pour l'habitat, dites ESH, les 2 autres sociétés membres du groupe Poste Habitat ont quant à elles le statut de Coopérative HLM.

La représentation des locataires au sein des Coopératives HLM obéit à des règles spécifiques, liées au statut coopératif. En effet, chaque nouveau ménage de locataires obtient automatiquement une part sociale de l'entreprise, l'autorisant à s'exprimer en tant qu'actionnaire au moment de la prise de décisions en assemblée générale. En amont de celles-ci, il est proposé à tous les locataires de prendre part aux différents votes par correspondance, ou en présentiel.



UNE NOUVELLE RÉSIDENCE AU CŒUR DE NICE

Une nouvelle résidence composée de 30 logements en accession privée et de 16 logements sociaux pour Poste Habitat Provence a été mise en service. Une opération en VEFA avec le promoteur SAGEC.

Les 16 logements de Poste Habitat Provence (9 PLUS, 5 PLAI, 2 PLS répartis en 10 T2, 5 T3, 1 T4) sont équipés de grandes baies vitrées offrant aux ménages de locataires des terrasses avec une très belle vue sur la mer, le Château de La Tour des Baumettes et le parc.

La résidence, Baie Horizon, située à proximité de la Promenade des Anglais, est nichée dans un écrin de verdure : palmiers, citronniers et oliviers centenaires de part et d'autre du bâtiment, qui ont été préservés lors des travaux.

Les parties communes, allient quant à elles volumes généreux, jeux de miroirs et de lumières permettant ainsi de créer une atmosphère apaisante et chaleureuse.

Cabinet d'architecte : DP Architecture
Architecte décoratrice : Livia Dandoy
Maîtrise d'œuvre : Cabinet GFM20





CONVENTION DE PARTENARIAT AVEC APF FRANCE HANDICAP

Poste Habitat Rhône-Alpes et 5 autres bailleurs situés en Auvergne-Rhône-Alpes, membres d'Habitat Réuni, ont signé une convention de partenariat avec APF France Handicap.

Cette convention répond à 3 objectifs :

- ◆ Développer des projets d'habitat inclusif.
- ◆ Faciliter l'accès au logement des personnes handicapées dans les constructions neuves, mais aussi existantes via des travaux d'accessibilité.

APF France handicap et les bailleurs signataires élaboreront un cahier de prescriptions pour les opérations de constructions ou de réhabilitations, mais aussi afin de réaliser des interventions d'accessibilité dans les logements.

- ◆ Améliorer les connaissances des collaborateurs et leur compréhension des questions liées au handicap et à sa prise en charge.

APF France Handicap accompagnera les bailleurs, en leur proposant des parcours de sensibilisation et de formation pour les salariés, et en travaillant à leurs côtés pour accueillir dans les meilleures conditions les collaborateur.rices en situation de handicap.

Les bailleurs signataires de cette convention :

- ◆ Poste Habitat Rhône-Alpes ;
- ◆ Léman Habitat ;
- ◆ Le Toit Forézien ;
- ◆ Polygone ;
- ◆ SACOVIV ;
- ◆ SA Mont Blanc.

Trop peu de logements proposent aujourd'hui aux personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie un environnement adapté et sécurisé. Le vieillissement de la population, auquel les bailleurs sociaux sont particulièrement confrontés, fait de l'adaptation des logements un enjeu majeur pour prévenir les risques de perte d'autonomie et permettre le maintien à domicile le plus longtemps possible. Le groupe Poste Habitat, avec ses partenaires, œuvre au quotidien dans ses projets afin de répondre à ce défi.



DÉVELOPPEMENT DU PATRIMOINE

Suite à deux livraisons de résidences produites en maîtrise d'ouvrage directe, Poste Habitat Normandie gère désormais 64 logements sociaux à Pacy-sur-Eure, 22 à Étrépagny et 658 sur l'ensemble de son patrimoine.

- ◆ À Pacy-sur-Eure, la construction d'un immeuble de onze logements (7 PLUS ET 4 PLAI répartis en 1 T1, 2 T2, 6 T3, 2 T4) a permis d'accueillir de nouvelles familles sur un territoire qui œuvre pour augmenter son parc de logements sociaux. Ainsi en fin d'année, 11 ménages ont été accueillis dans la résidence par les équipes de Poste Habitat Normandie au cours d'une journée dédiée. Les locataires ont pu signer leur bail, réaliser l'état des lieux d'entrée et se voir remettre leurs clés. L'occasion aussi de rencontrer le gardien de la résidence, nouvellement installé sur ce secteur.

Cette opération vient compléter l'investissement de Poste Habitat Normandie à Pacy-sur-Eure. L'ensemble des logements présents sur la commune avaient ainsi été rénovés précédemment : quatre maisons individuelles et un collectif de 30 logements datant des années 60, qui a bénéficié d'une réhabilitation thermique complète.



Pacy-sur-Eure



Étrépagny

- ◆ Sur la ville d'Étrépagny, 20 logements ont été livrés (13 PLUS et 7 PLAI répartis en 8 T2, 6 T3, 6 T4) il y a quelques mois. La résidence Mozart, dont le nom évoque l'école de musique voisine, est implantée sur un terrain cédé par la Ville à Poste Habitat Normandie afin de permettre cette nouvelle construction de logements sociaux.

Ces 2 opérations sont labellisées RT 2012 -20 %. Ce label fixe un niveau de performance énergétique nettement supérieur aux exigences de la réglementation thermique 2012. Ses caractéristiques équivalent par ailleurs à celles du label THPE (Très Haute Performance Énergétique).

ARCHITECTES

Pacy-sur-Eure : Artefact Architecture

Étrépagny : AACD

RÉSIDENCES

ARTISTIQUES

Argenteuil : Les locataires créent un fanzine avec un auteur de bande dessinée

Accompagnés par l'artiste Gilles Rochier, né à quelques kilomètres d'Argenteuil et auteur de nombreuses bandes dessinées, les locataires ont bénéficié ces derniers mois de plusieurs ateliers d'échanges et d'initiation à l'art de la bande dessinée.

L'objectif ? Transmettre l'idée que pour créer une BD, la technique du dessin n'est pas primordiale. Le plus important est d'avoir un vrai regard sur le monde qui nous entoure.

Invités à mettre en avant l'environnement urbain de leur résidence, les locataires contribueront ainsi à la création d'un fanzine (une publication indépendante et non professionnelle élaborée par des passionnés, pour d'autres passionnés), sous forme de très grands posters, qui verra le jour d'ici cet été.



Les dessins et les souvenirs de cette résidence artistique nourriront les futures créations de Gilles Rochier. Les premiers dessins de cette résidence ont été présentés lors du festival SoBD de Paris.



Cette résidence artistique est menée avec le soutien du CNL (Centre National du Livre) et celui de la Ville d'Argenteuil, qui a notamment contribué à remettre en état le local qui sert aujourd'hui d'atelier et de lieu d'exposition des premiers dessins créés. Deux présentations sont prévues prochainement, qui verront Gilles Rochier peindre en direct sur les vitres du local.

Au mois de juillet, en clôture de cette résidence artistique, Gilles Rochier et les habitants participeront à Partir en Livre, le grand festival du CNL.

Garges-lès-Gonesse : théâtre et photos pour aborder la question de la place des femmes dans l'espace public

Jana Klein et Stéphane Schoukroun de la Compagnie (S)-Vrai, accompagnés de la photographe Lucie Jean, ont mené pendant plusieurs mois un projet alliant théâtre et photographie au sein de la résidence Poste Habitat de Garges-lès-Gonesse.

Cette aventure de plusieurs mois a donné naissance à l'écriture d'une pièce de théâtre, « L la nuit » et à une exposition photographique, « Paysages Intérieurs ».

« L la nuit », aborde la thématique de la place des femmes dans l'espace public. À travers le témoignage et la parole des locataires, Jana Klein a nourri l'écriture de sa pièce. Pour la réalisation de l'exposition photographique, « Paysages Intérieurs », la photographe Lucie Jean et les locataires ont utilisé un procédé



ancien, le cyanotype, par le biais duquel on obtient un tirage photographique bleu de Prusse.

La pièce a été jouée une 1^{re} fois sur la résidence pendant le festival Au-delà des toits 2022, puis en fin d'année à la médiathèque Edmond Rostand située dans le 17^e arrondissement de Paris, suivie par le vernissage de l'exposition.

Une nouvelle représentation a eu lieu fin janvier pour clore l'exposition, suivie d'un débat avec Alexandra Mallah, universitaire et chercheuse à l'EHESS (École des Hautes Études en Sciences Sociales) pour mettre ces créations en perspective.

La pièce sera enfin éditée (éditions esse que) et présentée à l'occasion de la prochaine édition du Festival d'Avignon.