

MAI 2020 #73

Résidence

LE JOURNAL DES LOCATAIRES

P. 3 ZOOM SUR...

**Le bilan 2019
de notre qualité
de service**

P. 6-7 ACTUALITÉ

**Le point sur les travaux
et nos animations**

GRAND ANGLE

**Votre protection
nos actions**

oah.fr

OAH
OFFICE AUXERROIS DE L'HABITAT

02 SOMMAIRE

02 Zoom sur...

Pour aider les soignants :
protégez-vous

Qualité de service, le bilan 2019

04 Grand angle

Une réouverture progressive
et en toute sécurité

Les bailleurs sociaux mobilisés

06 Actualité

Des chantiers reprennent,
d'autres se décalent

À Saint-Siméon, la dernière phase
pour le réseau de chauffage

Les ateliers reportés,
les animations annulées

La dernière touche
de la réhabilitation du siège

08 Détente

Jeu : Qui suis-je ?

Envie de devenir propriétaire ?

ZOOM SUR...

POUR AIDER LES SOIGNANTS : PROTÉGEZ-VOUS !



La banderole a été posée, avec l'accord de Marie-Françoise Mathieu, une de nos locataires, sur le garde-corps de son balcon à Saint-Siméon, face au parking de l'hôpital.

Depuis le 27 avril, les soignants qui se rendent à l'hôpital d'Auxerre peuvent lire un message de soutien et de remerciement, à l'initiative de l'OAH et avec le soutien de l'entreprise Lookpub qui a réalisé gracieusement la banderole. Depuis le début de l'épidémie, tous les soignants se mobilisent pour sauver des vies. L'OAH leur en est reconnaissant et c'est pourquoi il a accepté de participer à la distribution des masques commandés par l'Agglomération, aux Auxerrois qui logent dans son patrimoine. Car les gestes barrières sont essentiels pour vous protéger et éviter à l'hôpital de voir arriver de trop nombreux cas de personnes atteintes du Covid-19.

Protéger votre santé, c'est aussi protéger la santé des autres. Prenez soin de vous.



RETROUVEZ TOUTE L'ACTUALITÉ DE L'OAH SUR

oah.fr



Publication de :
OAH - 12, avenue des Brichères - 89000 Auxerre
Directeur de publication : Eric Campoy
Dépôt légal n° 4248-4730 R - ISSN 2117-9131 X
Maquette/Impression : Voluprint - 89000 Perrigny

OAH - Service Communication
12, avenue des Brichères - 89000 Auxerre
Tél : 03 86 72 59 00 - [oah.fr](mailto:info@oah.fr)
catherine.lambertini@oah.fr



ZOOM SUR... 03

91%*
**DE LOCATAIRES
GLOBALEMENT SATISFAITS**

QUALITÉ DE SERVICE, NOTRE BILAN 2019

LES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES



7669
DEMANDES



DÉLAIS DE TRAITEMENT
RESPECTÉS À

78% (76% en 2018)

SATISFACTION



89%* (86% en 2016)
qualité des interventions
techniques



76%* (73% en 2016)
fonctionnement des
équipements du logement

LES RÉCLAMATIONS LOCATAIRES



256
RÉCLAMATIONS
ENREGISTRÉES

→ **28%** administratives
→ **46%** techniques
→ **26%** en lien avec
des troubles de voisinage

-13% par rapport à 2018



RÉPONSE ÉCRITE
SOUS 8 JOURS

95% (88% en 2018)
hors trouble de voisinage

100% (97% en 2018)
trouble de voisinage



Le traitement des réclamations assure une **réponse écrite personnalisée** sous 8 jours, conformément à l'engagement Qualibail.

LA PROPRETÉ DU LOGEMENT À L'ENTRÉE



84%* contre **78%** en 2016.

LOCATAIRES SATISFAITS
DE LA PROPRETÉ DE LEUR LOGEMENT
À L'EMMÉNAGEMENT

LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES



PROPRETÉ
SATISFAISANTE À
66%

+10% par rapport à 2018

→ Hall d'entrée, escaliers : **69%**
→ Ascenseurs : **57%**
→ Local à poubelles : **65%**
→ Abords et extérieurs : **68%**

LA DEMANDE ET L'ATTRIBUTION DE LOGEMENT



EN 2019

964
DEMANDES

3000
DOSSIERS
INSTRUITS

616
CONTRATS
DE LOCATION
SIGNÉS



Les locataires entrés en 2019
se déclarent globalement satisfaits :

- du logement obtenu à **98%**
- de l'accompagnement par l'OAH à **99%**

8 locataires entrants sur **10** ont bénéficié d'un
entretien de courtoisie permettant un bilan de
leur installation dans leur nouveau logement

* données issues de l'enquête triennale 2019

04 GRAND ANGLE

COVID-19

UNE RÉOUVERTURE PROGRESSIVE ET EN TOUTE SÉCURITÉ

Afin de garantir à ses locataires et à son personnel les meilleures conditions de sécurité sanitaire, l'OAH a choisi de rouvrir ses agences au public seulement à partir du moment où ses agents et la population, avaient été équipés de masques, premier rempart contre le virus Covid-19.

D'autres mesures ont été prises, telles que le nettoyage, avec du désinfectant, des espaces dédiés à l'accueil et du matériel utilisé (table, chaises...), avant et après chaque visite. Des hygiaphones en Plexiglas ont été installés sur nos banques d'accueil et sur les bureaux réquisitionnés pour les entretiens. Pour limiter les files d'attente, la prise de rendez-vous par téléphone ou mail est par ailleurs privilégiée. Les accueils physiques en agence sont accessibles le matin seulement (mais toute la journée au siège) et les rendez-vous peuvent être pris aussi sur les créneaux horaires de l'après-midi. L'accueil téléphonique, lui, est ouvert toute la journée.

Des règles sont également imposées aux visiteurs, pour assurer la sécurité de tous :



LES INTERVENTIONS TECHNIQUES

Pour répondre aux besoins d'interventions urgentes, les agents sont équipés d'un masque alternatif et une visière (ou d'un masque FFP2 seul). Cependant, pour s'épargner la moindre prise de risque, il est demandé au locataire de ne pas rester dans la pièce où se déroule les travaux et de respecter les gestes barrières. Les agents ont pour consigne de ne pas intervenir si le locataire ne souhaite pas respecter ces consignes.



À SAVOIR :

Durant toute la période du confinement, les locataires les plus fragiles ont été régulièrement contactés par téléphone par les agents de proximité, afin de prendre de leurs nouvelles. Dès que possible, les agents reprendront les visites à domicile, avec port du masque et respect des gestes barrières obligatoires.

LES ÉTATS DES LIEUX

Les états des lieux d'entrée dans le logement seront réalisés avant la remise des clés aux locataires, qui auront ensuite quinze jours pour apporter des modifications si nécessaire.

Pour les états des lieux sortants, seul la présence du ou des signataires du bail est acceptée. Le port du masque sera obligatoire pour le(s) locataire(s) comme pour l'agent de l'OAH.



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Les bailleurs sociaux de l'Yonne mobilisés pour les locataires

La France traverse depuis plusieurs semaines une crise sanitaire sans précédent. Elle impacte socialement, financièrement, moralement, toute la population française. L'Yonne n'échappe pas à ce constat.

Face aux difficultés rencontrées par les locataires, les missions des bailleurs sociaux du département sont plus que jamais utiles et adaptées. L'accompagnement social est un élément inhérent à ces missions et l'ensemble des services, tout au long de l'année et en toute circonstance, s'attache à apporter des réponses personnalisées aux situations individuelles, avec professionnalisme et humanisme. Ils maintiendront ce cap durant cette période complexe en restant à l'écoute de leurs locataires, comme ils l'ont toujours été, afin que le droit au logement soit respecté sur l'ensemble du territoire. Durant cette période :

- L'accompagnement social des locataires par les conseillers(ères) sociaux(ales) est maintenu. Dès le début du confinement, les locataires les plus fragiles ont été contactés par leurs bailleurs qui souhaitent leur apporter un soutien moral et social en cas de besoin, en lien avec les partenaires sociaux des communes et du Département.

- Les mesures d'hébergement d'urgence ont été maintenues pour résoudre rapidement les situations les plus délicates.

- Les mesures d'expulsion en cours ont été suspendues jusqu'à nouvel ordre.

- En cas de nécessité, le paiement des loyers est échelonné sans pénalité.

- L'accompagnement social et financier, notamment à travers le versement de l'APL, dont bénéficient la majorité des locataires, est maintenu et garanti.

Les bailleurs sociaux ont pleine conscience de la situation actuelle et sont unis et mobilisés pour assurer la continuité de leurs missions d'intérêt général et, ainsi, limiter l'impact de la crise sur les habitants de leur territoire.

Jacques HOJLO
Président de l'OAH

Patrick GENDRAUD
Président de Domanys

Charles-Hervé MOREAU
Président de Brennus Habitat

Bernard MORAINÉ
Président de la SIMAD

06 ACTUALITÉ



TRAVAUX

DES CHANTIERS REPRENENT, D'AUTRES SE DÉCALENT

Le lundi 4 mai, après avoir fait valider à la direction de l'OAH leur guide des bonnes pratiques pour lutter contre le Covid-19 et protéger leurs ouvriers, plusieurs entreprises prestataires de l'OAH ont décidé de reprendre leur activité et finir les travaux en cours. Ainsi, les chantiers des résidences Agrippa, Lambaréné, les Boussicats et Jules-Lebœuf à Monéteau sont de nouveaux actifs. La réactivité des entreprises locales et leur collaboration efficace est d'ailleurs à saluer. Les visites par les chargés d'opération de l'OAH se font hors présence des ouvriers. Et

si des rencontres avec les entreprises doivent avoir lieu sur site, elles se font en extérieur, dans le respect des gestes barrières. Les surcoûts découlant de toutes les mesures supplémentaires de nettoyage et d'équipements sanitaires seront partagés entre les entreprises et l'OAH.

Malheureusement, d'autres projets, dont la construction devait débuter en juin, ont en revanche été remis à septembre. C'est le cas de la future résidence Gembloux, aux Rosoirs, mais aussi du chantier de la Porte de Paris, aux portes du centre-ville.

SAINT-SIMÉON

LA DERNIÈRE PHASE POUR LE RÉSEAU DE CHAUFFAGE

La rénovation du réseau de chauffage pourra bien se conclure cette année. Les travaux démarreront début juin. Avant de se lancer, l'entreprise s'est assurée d'avoir tous les matériaux à disposition pour pouvoir mener le chantier à terme et le boucler pour le mois d'octobre et la remise en chauffe des bâtiments.

Cette fois-ci, sont concernés les bâtiments 48 à 65 et 71 à 81 (hormis les bâtiments des copropriétés n°75 à 78 qui ne sont pas reliés à ce réseau). Compte tenu de leur installation technique, les locataires des bâtiments 66 à 70 ne seront pas perturbés.

Pendant la durée des travaux, les ouvriers seront amenés à entrer dans les bâtiments. Ils le feront dans le respect des consignes de sécurité liées au Covid-19. Certaines mesures nécessiteront la compréhension et la tolérance des locataires, notamment par rapport aux ouvertures et fermetures de portes.

Dans les bâtiments 48 à 55, 71 à 74 et 79 à 81, les accès au réseau à rénover se feront au niveau de la cage d'escalier. Pour les entrées 56 à 65, il faudra passer par les halls puis



La rénovation du réseau de chaleur entre dans sa troisième et dernière étape. Comme l'été dernier, des perturbations de circulation sont à prévoir dans le quartier.

les locaux à vélos. Ceux-ci pourraient être inaccessibles en journée (8-17 heures), le temps de l'intervention dans le bâtiment (un mois tout au plus).

La base de vie du chantier sera installée comme l'an dernier, sur le parking en face de la maison de quartier. En revanche, le stockage des matériaux et le stationnement des engins de chantier se feront sur un autre parking, en contrebas, côté lycée Saint-Joseph.

DANS VOS AGENDAS

LES ATELIERS REPORTÉS, LES ANIMATIONS ANNULÉES

2020 aurait dû être une année de fête pour l'OAH qui soufflait ses 90 ans. Nul n'aurait pu prévoir une pareille crise sanitaire. Dans ce contexte, c'est avec regret que l'OAH s'est vu contraint d'annuler le tournoi de foot qui était initialement prévu le 13 mai. Cet événement, familial et convivial, aurait dû rassembler près de 300 personnes sur l'un des terrains synthétiques de l'AJA, notre partenaire dans cette opération. Idem pour la Fête des voisins, à l'origine programmée le 29 mai. Les organisateurs de cette désormais traditionnelle manifestation nationale envisageraient de créer une Fête des voisins solidaires en remplacement. Après l'été. Nous ne manquerons pas de vous tenir informés.

Du côté des ateliers, organisés dans le cadre de notre appartement pédagogique, deux d'entre eux consacrés aux premiers secours et à la préparation de produits cosmétiques avaient fait le plein d'inscriptions juste avant le confinement. Ils ont été reportés. En fonction des autorisations, notamment pour les rassemblements de petits groupes, nous prévoyons de les reprogrammer d'ici la fin de l'année. Les personnes inscrites seront informées des dates retenues.

Enfin, et parce que jardiner aura sans doute fait du bien à la majorité des mains vertes pendant le confinement, nous avons décidé de maintenir le concours des balcons fleuris. Un bulletin d'inscription sera distribué en juin, pour un passage du jury en juillet. Mais les personnes intéressées peuvent déjà s'inscrire à l'adresse mail : office.communication@oah.fr en précisant leur nom, prénom, n° de contrat, n° de téléphone.

OAH
OFFICE AUXEROIS DE L'HABITAT
oah.fr

Les Ateliers de l'OAH
Osez participer !

Apprenez les gestes qui sauvent

REPORTÉ

Avec l'Union départementale des Sapeurs-Pompiers de l'Yonne
À l'accueil et d'animation la Boussole, 1, bd des Pyrénées, à Auxerre

...ant le succès rencontré(*) par les précédents ateliers de sensibilisation aux gestes de premiers secours, l'OAH, en partenariat avec l'Union départementale des Sapeurs-Pompiers de l'Yonne, propose une nouvelle initiation, le mercredi 25 mars 2020, de 14 à 17 heures. Les formateurs vous apprendront comment réagir et quels gestes et comportements adopter dans une situation d'urgence. Ces gestes peuvent sauver des vies.

UDSP 89
Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
communauté de l'auxerrois
L'APPART PÉDAGOGIQUE

Si les animations ont été annulées, l'OAH espère pouvoir au moins reporter ses ateliers. Et a décidé de maintenir son concours des balcons fleuris.



LUMIÈRE

LA DERNIÈRE TOUCHE DE LA RÉHABILITATION DU SIÈGE

Pour ceux qui ont suivi l'évolution de la réhabilitation du siège de l'OAH, en voici la dernière étape. L'entreprise monestésienne Apagelec a posé des éclairages sur certaines colonnes. Le concept architectural est désormais totalement mis en valeur. L'éclairage s'allumera automatiquement en fonction de la luminosité et se coupera à 23 heures. Il s'agit d'ampoules LED durables et économiques. Le coût de cet éclairage est évalué à 0,35 € par jour.

08 DÉTENTE

JEU

QUI SUIS-JE ?



Né en 1834, je suis issu d'une famille noble de banquiers, aisée et cultivée. J'étudie d'abord le droit, mais intègre rapidement l'école des Beaux-Arts où j'acquies une maîtrise du dessin qui sera une caractéristique majeure de mon art. En 1859, je pars pour l'Italie, à Rome, Florence et Naples pour découvrir les œuvres du quattrocento (le XV^e siècle italien, succédant au Moyen Âge – la première Renaissance qui amorce le début de la Renaissance en Europe). Au fil du temps et de mon œuvre, je serai considéré comme l'un des représentants majeurs de l'impressionnisme. Mes deux thèmes de prédilection seront les courses de chevaux et... les danseuses. Dès 1870, je suis affecté par une maladie des yeux, qui ne fera qu'empirer, jusqu'à une cécité totale, marquant la fin de mon activité artistique. Une place d'Auxerre porte mon nom.

Solution dans le prochain numéro, ou, dès la semaine prochaine, sur notre page Facebook.

Réponse au jeu du numéro 71 :
Louis-Michel Lepeletier de Saint-Fargeau.

ENVIE DE DEVENIR PROPRIÉTAIRE ?

Pour tout renseignement, visite, contactez Sandrine Garnier au 03.86.72.59.56

À VENDRE



Auxerre,
Résidence Jean-Jaurès
Appt T2 - 63 m²
avec garage boxé :
DPE : C
86.000 €

**Les visites des biens à vendre
sont possibles, à condition de respecter
les gestes barrières :**

Lavage des mains au gel hydroalcoolique

Port du masque obligatoire

**Respect de la distance
de sécurité d'un mètre**

**Présence limitée aux seuls acquéreurs
(une à deux personnes maximum)**



La Coulée Verte
Terrains viabilisés
à partir de 37.000 €
(Ex : lot n°24 - 518 m²)

**Consultez nos offres de locations ou de ventes
sur notre site internet : oah.fr**