

Magazine des clients et partenaires de Reims habitat

# le lien



1921 ■ 2021

**Reims habitat**

Un centenaire tourné vers demain

Anniversaire  
100 ans de  
Reims habitat

## Bonne année 2021 !



Reims habitat vous présente ses meilleurs vœux pour 2021 et vous invite à découvrir, sur sa chaîne YouTube, sa Carte de vœux 2021 dont les salariés sont acteurs, réalisateurs et monteurs !

Inspirée par les 100 ans de Reims habitat le 3 février 2021, la Carte de vœux retrace en quelques minutes, et avec humour, 100 ans d'activité de l'Office au service de ses clients et des habitants du Grand Reims.

Tournée en dehors des heures de travail, la Carte de vœux n'a engendré aucune dépense pour Reims habitat.

## Anniversaire... 100 ans de Reims habitat

A l'occasion de cet anniversaire historique, un logo spécifique a été conçu. Vous pouvez le découvrir dans ce nouveau numéro du Lien.

Il viendra, à partir du 3 février et tout au long de l'année 2021, accompagner les actions ou projets réalisés dans le cadre du centenaire de Reims habitat.

Et à bientôt pour un centenaire tourné vers demain !



1921 ■ 2021

**Reims habitat**

Un centenaire tourné vers demain

## Les aides au logement évoluent

**A** La réforme de l'Aide Personnalisée au Logement (APL) est entrée en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2021. Si vous bénéficiez de l'APL, votre aide sera désormais calculée sur la base de vos revenus des douze derniers mois et non plus sur les revenus d'il y a 2 ans et sera actualisée tous les 3 mois pour tenir compte de l'évolution de votre situation.

**P** Le mode de calcul, la nature des ressources et les barèmes pris en compte restent les mêmes, L'APL est toujours versée par la Caisse d'Allocations Familiales (CAF) directement à Reims habitat qui la déduit de votre loyer.

**L** Vous n'avez aucune démarche à faire, sauf si votre Caf vous le demande.

En savoir plus sur l'aide au logement : [www.caf.fr](http://www.caf.fr)

N°47  
JANV. 21

Directeur de la publication : Patrick Baudet  
Rédacteur en chef : Thibaut Rogier  
Rédacteurs : Charlotte Besnard, Marie-Christine Chatel, Alban Strozykowski  
Crédits photos : Reims habitat

Imprimé par Alliance Partenaires Graphiques

## Hausse de loyer de 0,66%

Le Conseil d'administration de Reims habitat a voté une hausse des loyers de 0,66% à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021 conformément à l'Indice de Référence des Loyers établi par l'INSEE. Vos avis d'échéance de janvier tiendront compte de cette hausse.

## Service d'astreinte

En dehors des heures d'ouverture de Reims habitat, le weekend et les jours fériés, en cas d'urgence, vous pouvez contacter notre service d'astreinte téléphonique au **03.26.61.79.79** en tapant 1 à la fin du message pré-enregistré.

**Quelles sont les demandes nécessitant une intervention urgente ?**

Les fuites non maîtrisables, les pannes d'ascenseur, de portes collectives de garages, de barrières automatiques, d'électricité collective et d'antennes de télévision, l'absence de chauffage et d'eau chaude, le refoulement des eaux usées (uniquement pour le débouchage des réseaux collectifs), les vitres cassées et dangereuses, une inondation ou un incendie (contactez également les pompiers via le 18).

**Comment fonctionne l'astreinte téléphonique de Reims habitat ?**

Votre correspondant vous posera plusieurs questions afin d'identifier au mieux votre demande. Une sollicitation sera alors enregistrée. Grâce à ces informations, si votre demande nécessite une intervention urgente, l'astreinte transmettra au prestataire pour une intervention rapide.

Si votre demande n'a pas de caractère d'urgence, les équipes de Reims habitat consultent, chaque jour de la semaine, les sollicitations enregistrées par l'astreinte puis reprennent contact avec les clients concernés afin de remédier à votre demande ou de fixer une intervention avec un prestataire.

Par ce numéro, vous pouvez également faire appel au **GIE Tranquillité des Quartiers**, en cas de troubles de voisinage.



## Accession à la propriété

Afin de diversifier son offre d'accession à la propriété, Reims habitat propose de devenir propriétaire avec un achat en **Prêt Social Location-Accession (PSLA)**.

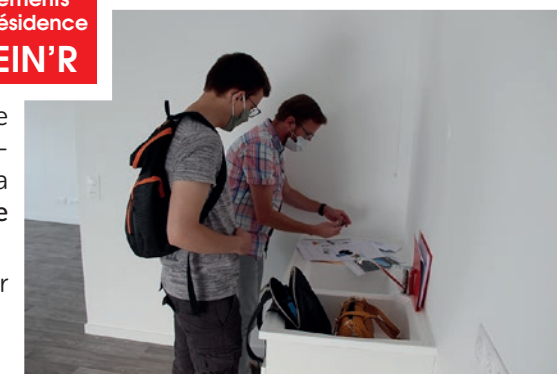
Le PSLA vous permet, sous conditions de ressources, d'être locataire-accédant en bénéficiant d'une première période en tant que locataire contre une redevance intégrant une part loyer et une part épargne puis de devenir propriétaire, à des conditions avantageuses (exonération de taxe foncière pendant 15 ans, TVA à 5,5%), en levant l'option d'achat entre 6 et 24 mois. En devenant propriétaire, vous payez alors des mensualités comme lors d'un achat immobilier à crédit.

Après les 13 pavillons des Jardelines et les 17 appartements de la résidence PLEIN'R livrés en 2020 à leurs heureux locataires-accédants, Reims habitat développe son offre en PSLA avec la construction de **18 pavillons (un T2, dix T4 et sept T5) dans le cadre du Projet Urbain «Les Portes de Bétheny»**.

La commercialisation de ces pavillons est gérée par Immocoop, filiale de Reims habitat.



17  
logements  
à la résidence  
**PLEIN'R**





### Organisation de Reims habitat

A la suite des élections municipales et au renouvellement du Conseil Communautaire de la Communauté Urbaine du Grand Reims, un nouveau Président du Conseil d'Administration de Reims habitat, Office Public de l'Habitat adossé au Grand Reims, a été élu le 22 septembre 2020.

Établissement Public Industriel et Commercial, Reims habitat est géré, selon le Code de la construction et de l'habitation, par un Conseil d'Administration de 23 membres :

- 6 conseillers communautaires du Grand Reims, Collectivité d'adossement de Reims habitat,
- 5 personnalités qualifiées en matière d'urbanisme, de logement, d'environnement et de financement de ces politiques, ou en matière d'affaires sociales,
- 2 élus d'une collectivité autre que celle de rattachement,
- 4 représentants des locataires élus tous les 4 ans par les locataires,
- 1 membre désigné par la Caisse d'allocations familiales de la Marne,
- 1 membre désigné par l'UDAF de la Marne,
- 1 membre désigné par Action Logement de la Marne, collecteur de la participation des employeurs à l'effort de construction,
- 2 membres désignés par les organisations syndicales de salariés les plus représentatives de la Marne,
- 1 membre représentant les associations dont l'un des objets est l'insertion ou le logement des personnes défavorisées.

### Election du nouveau Président de Reims habitat

Le 22 septembre 2020, s'est déroulée l'installation du nouveau Conseil d'Administration (CA) de Reims habitat.



**Vincent VERSTRAËTE**

À cette occasion, le nouveau Président de Reims habitat, issu des 6 Conseillers communautaires du Grand Reims siégeant au CA, a été élu.

Il s'agit de Vincent VERSTRAËTE. Âgé de 43 ans et originaire de Châlons en Champagne, il exerce des fonctions dans le secteur bancaire avec notamment, par le passé, des postes en lien avec le logement social.

Conseiller communautaire du Grand Reims et Adjoint au Maire de Reims délégué à l'animation des adjoints de quartier, il siège également au Conseil Départemental de la Marne représentant le 7<sup>ème</sup> Canton de Reims (Cernay/Épinettes/Jamin/Jean-Jaurès).

Ce CA d'installation a également permis de renouveler la composition du Bureau et des différentes Commissions de Reims habitat.

### Conseil d'Administration de Reims habitat

#### Elus du Grand Reims



**Vincent VERSTRAËTE**  
Président  
du Conseil  
d'Administration



**Alain TOULLEC**  
Vice-Président  
du Conseil  
d'Administration



**Xavier ALBERTINI**



**Badia ALLARD**



**Philippe SALMON**



**Alain WANSCHOOR**

#### Personnalités qualifiées



**Thierry DEGLIN**



**Martine MAHUET**



**Evelyne BRUSHI**



**Marie-Thérèse SIMONET**



**Philippe KOHLER**

#### Elus d'une autre collectivité



**Sela SOARES GOMES**  
Mairie de  
Tinquieux



**Sylvie LONGHINI**  
Mairie de  
Bazancourt



**Mohamed FATIS**  
CNL



**Alain ROYER**  
CGL



**Christian WIESER**  
CLCV



**Stéphane INCONSTANT**  
AFOC

#### Représentants des locataires



**Francis BATTEUX**  
CAF



**François LEBEGUE**  
UDAF



**Jocelyne AUGER**  
Action  
Logement



**Jean-Claude PRODENT**  
CGT



**Sébastien GUILLAUME**  
CFDT

#### Représentante d'association



**Fatima TALBI**  
Femmes Relais 51

#### Collèges socio-professionnels

## Enquête annuelle de satisfaction



Dans le cadre de sa démarche de qualité de service Qu@lia, Reims habitat réalise, chaque année, une enquête auprès de ses clients afin de mesurer leur satisfaction et d'établir un plan d'actions pour continuellement chercher à l'améliorer. Suite à cette enquête, en 2020-2021, les services de Reims habitat poursuivent leurs actions sur l'information transmise en cas de travaux, la gestion des demandes des clients, la propreté ou le chauffage.

Désormais réalisée en avril, l'enquête annuelle de satisfaction 2020 a été menée auprès d'un échantillon représentatif de 1100 locataires. Comme l'an dernier, l'enquête annuelle a été réalisée en deux temps : tout d'abord un envoi par mail pour recueillir 550 réponses puis par téléphone pour obtenir les 550 restantes.

### “86,7% de satisfaction”

Concernant les résultats, vous êtes **86,7% à témoigner votre confiance à Reims habitat et à être satisfaits de nos prestations**. Depuis deux ans, ces indicateurs connaissent une hausse. Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et vous pouvez compter sur l'engagement des équipes de Reims habitat à vos côtés.

Ces évolutions valorisent les actions entreprises par Reims habitat pour améliorer votre satisfaction : votre Espace Client Sésame régulièrement enrichi de nouvelles fonctionnalités, réalisation de rénovations thermiques d'envergures, nouvelles actions d'accompagnement des clients, mise en ligne d'un nouveau site Internet, d'un Chatbot, développement des réseaux sociaux de l'Office pour mieux vous informer, etc.



L'objectif de Reims habitat est évidemment d'améliorer continuellement votre degré de satisfaction. Ainsi, dans cette optique, un plan d'actions, s'appuyant sur les résultats de l'enquête, est mis en place par les équipes de Reims habitat.

Concernant l'information en cas de travaux suite à une panne ou dégradation, les équipes de Reims habitat développent l'usage du SMS pour vous tenir informés plus rapidement et veilleront à accentuer l'affichage dans les résidences pour une information au plus près.

### “Créer vos demandes avec Sésame”

Pour la gestion de vos demandes d'intervention, Reims habitat renforce leur suivi en lien avec ses prestataires afin d'en améliorer le délai de traitement, notamment dans les parties communes. Depuis quelques mois, depuis votre Espace Client Sésame, vous pouvez également créer et suivre en ligne vos demandes techniques.

La propreté des abords de votre résidence (voirie, stationnement, espaces verts, etc.) est renforcée avec des contrôles réguliers par les équipes de Reims habitat, avec ses prestataires. Une attention accrue est également accordée aux prestations de nettoyage des parties communes de vos immeubles.

### “De nouvelles rénovations thermiques”

Pour le chauffage, vous êtes 71,6% à en être satisfaits (+8 points). Depuis 2 ans, votre satisfaction s'améliore. Afin de continuer d'améliorer votre confort, Reims habitat poursuit son vaste programme de rénovation thermique de résidences avec d'ici 2025 plus de 3 218 logements rénovés (25% du parc) pour un investissement de 145 M€. Le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain pour les quartiers Orgeval, Croix-Rouge Université et Europe-Pommery va également profondément redessiner ces quartiers dans les mois et années à venir.

Des travaux sont également menés sur les installations de chauffage (remplacement de radiateurs, travaux d'amélioration dans les sous-stations desservant les immeubles en chauffage et eau chaude collectif...) et différents dépliants réalisés pour mieux vous informer.

## Traitement des désaccords liés à une réclamation

Il peut arriver que des désaccords aient lieu concernant vos demandes ou réclamations : dans ce cas, Reims habitat met en place le dispositif suivant :

- Vous n'avez pas obtenu de réponse : Reims habitat s'efforce de répondre à toutes les demandes, mais il peut arriver que l'une d'entre elle tarde trop. Reims habitat vous invite alors, à solliciter notre Centre de Relation Client au 03 26 61 79 79 ou à vous rendre à votre Agence pour avoir plus d'informations.
- La réponse qui vous a été faite ne vous convient pas ou la situation vous paraît bloquée : vous pouvez rencontrer notre service juridique qui étudiera votre dossier en toute neutralité et procèdera à un arbitrage. Les permanences de notre service juridique ont lieu tous les mardis de 14h à 17h au Siège de Reims habitat au 71 avenue d'Eprenay à Reims.
- La réponse formulée par le service juridique ne vous satisfait toujours pas : vous avez alors la possibilité de faire appel aux services d'un médiateur des litiges de la consommation.



#### La médiation, comment ça marche ?

Vous devez avoir envoyé à nos services une réclamation écrite moins d'un an avant la saisine du médiateur, et avoir obtenu une réponse qui ne vous convient pas. Vous pouvez alors contacter le médiateur Hlm sur le site [www.lemediateurhlm.org](http://www.lemediateurhlm.org)

Vous saisissez votre demande en précisant votre nom, vos coordonnées, vos références client et en décrivant le problème rencontré. N'hésitez pas à joindre toutes les pièces concernant le litige. Le médiateur examinera votre demande. Si elle est recevable, le médiateur rapprochera les parties pour tenter de trouver un accord et régler le différend. Vous devrez respecter une totale confidentialité sur les échanges pendant la médiation, ainsi que sur les accords conclus.

Attention, le médiateur traitera uniquement les demandes en lien avec votre bail, concernant les charges locatives, les services rendus, le niveau de loyer, ou un conflit de voisinage, par exemple.





## Rénovation thermique

Dans le cadre de son vaste programme de rénovation de son patrimoine, Reims habitat a procédé à l'amélioration et la rénovation thermique de 44 logements sur le secteur Murigny, situés Rues Michel Simon, Marcel Forestier et Esplanade Gustave Courbet.

Les travaux ont concerné :

- l'isolation thermique par l'extérieur et dans les combles des bâtiments,
- le changement des couvertures,
- les systèmes de renouvellement d'air,
- l'optimisation du système de chauffage et de production d'Eau Chaude Sanitaire,
- le changement des portes d'entrées des logements,
- le réaménagement et embellissement de l'Esplanade (remplacement des boîtes aux lettres, de l'éclairage extérieur, reprise de l'étanchéité, végétalisation).

Les travaux se sont achevés en octobre 2020.

Cette rénovation thermique a été cofinancée par l'Union Européenne avec le Fonds Européen de Développement Régionale (FEDER).

Maîtrise d'oeuvre du projet : BLP Architectes Associés.

**44**  
logements  
renovés



## Rénovation thermique

Reims habitat procède à la rénovation thermique de la résidence « Les Jardins de l'Amirauté », située rue du 16<sup>ème</sup> et 22<sup>ème</sup> Dragons et rue de la Pompelle à Reims.

Grâce à ces travaux, la résidence bénéficiera de meilleures performances thermiques avec la pose d'une nouvelle isolation et passera, ainsi, à une étiquette énergétique C. Ils permettront également de renforcer l'attractivité de cette résidence en offrant aux habitants un environnement de vie plus confortable.

Dans les logements, les travaux porteront sur le remplacement des menuiseries extérieures, le changement de la porte d'appartement, le remplacement des radiateurs électriques...

Les halls d'entrée de la résidence seront rénovés (peintures des murs, nouveaux sols, changement des boîtes aux lettres), de même que les locaux poubelles. De nouveaux éclairages seront installés, le parking extérieur privatisé...

Pour Reims habitat, ces travaux représentent un investissement de 2 100 000€.

Leur durée prévisionnelle est de 24 mois. Ils devraient prendre fin au deuxième trimestre 2022.

**C**  
l'étiquette  
énergétique  
à l'issue des  
travaux

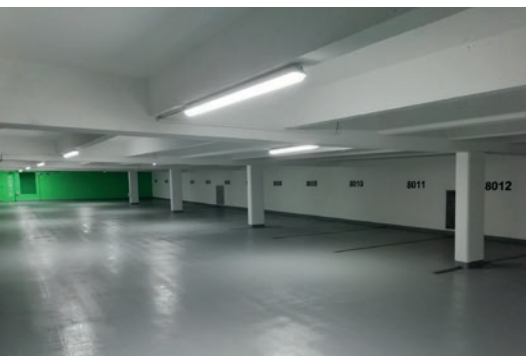


## Rénovation du Parking G3

Le parking G3, situé rue du Général Koenig, à Reims, a bénéficié d'importants travaux de rénovation. Ces travaux ont consisté à la réfection de l'étanchéité et de l'enrobé du parking aérien, au remplacement de la porte d'accès voiture, à la résidentialisation du parking aérien avec la mise en place d'un portail, au déboxage et à la remise en peinture du parking souterrain.

Situés devant l'Institut Godinot, près de l'Hôpital Robert Debré, des emplacements au sein du parking souterrain sont, actuellement, disponibles à la location. Ils bénéficient d'une vidéo surveillance ainsi que d'une entrée avec badge électronique.

Si vous êtes intéressé, vous pouvez contacter Maxime, Commercial à Reims habitat au 06.16.08.88.69



## Rénovations secteur Maison Blanche

Dans le cadre de son vaste programme de rénovation de son patrimoine, une cinquantaine de pavillons du quartier Maison Blanche sont progressivement rénovés par Reims habitat.

Situés dans plusieurs rues du quartier, ces pavillons bénéficieront de travaux portant sur le changement des fenêtres par des fenêtres PVC ou bois, le changement des volets bois, le changement de la porte d'entrée, la réfection complète de la couverture avec mise en place d'une isolation et la mise en place d'une VMC.

Ces travaux permettront aux clients de Reims habitat de bénéficier d'un grand confort et d'améliorer les performances énergétiques des pavillons.

Cette première phase de travaux, dont la fin est prévue au dernier trimestre 2021, s'inscrit dans un projet plus large organisé en 3 phases et portant, à terme, sur la rénovation de 138 pavillons du quartier Maison-Blanche.

**138**  
pavillons  
renovés







## Démolition à Orgeval

Dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU), les immeubles de la rue Raymond Poincaré vont être démolis en 2 phases. Ainsi, le chantier de déconstruction aux 32-48 rue Raymond Poincaré est en cours depuis octobre 2020.

Afin d'accompagner les habitants riverains de ces immeubles, un guide a été créé regroupant toutes les informations utiles sur ces travaux (explications sur les phases préparatoires du chantier, sur les étapes de la déconstruction, le planning prévisionnel, les horaires du chantier, les contacts utiles, ...).

Une démolition des immeubles aux 20-30 rue Poincaré est également prévu dans le NPRU d'Orgeval. Elle aura lieu dans un second temps.

Depuis 2008, le quartier Orgeval connaît de nombreux changements dans le cadre des opérations de Renouvellement Urbain. Avec le NPRU, le quartier poursuit sa transformation avec, dans les mois et années qui viennent, des démolitions, constructions, rénovations et résidentialisations d'immeubles.



En juillet 2020, la Ville de Reims, le Grand Reims, les trois bailleurs rémois (Reims habitat, Plurial Novilia, Foyer Rémois) ont signé officiellement la « Charte de Gestion des chantiers », détaillant les 10 engagements pris par les partenaires du NPRU rémois (concernant les quartiers Croix-Rouge, Orgeval, Europe, Châtillons) dans la conduite de leurs opérations pour accompagner au mieux les habitants durant ces actions et travaux, visant à améliorer leur cadre de vie.

## Nouvelle adresse pour l'Agence Nord



Depuis le 9 novembre 2020, l'Agence Nord de Reims habitat a déménagé au 1 rue du Fossé Julien à Reims. Situés dans le programme neuf « Les Jardelines », ces nouveaux locaux offrent aux clients de Reims habitat rattachés à cette Agence un cadre d'accueil agréable et moderne.

L'Agence est ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h (hors jours fériés).



## Orgeval, des patrimoines insoupçonnés

Dans le cadre des Journées Européennes du Patrimoine en septembre 2020, Reims habitat et ses partenaires invitaient les rémois(es) à (re)découvrir le patrimoine végétal et architectural du quartier Orgeval, construit dans les années 60.

2 des 6 parcours du projet « À la découverte des essences d'Orgeval », sensibilisant les publics à la protection de la biodiversité en ville, étaient proposés aux participants, avec des livrets pédagogiques adaptés à leur niveau (adulte, enfant). Une cinquantaine de personnes ont pu y participer et ainsi observer la nature florissante dans le quartier.

Une visite autour de l'histoire et l'évolution du quartier était aussi proposée par l'Association Créadev et Reims habitat. L'occasion de rappeler les évolutions passées et à venir du quartier avec les programmes de Renouvellement Urbain. Une vingtaine de personnes ont pu en profiter.

En amont des Journées du Patrimoine, les écoles du quartier avaient testé des parcours du projet « À la découverte des essences d'Orgeval » et les livrets qu'ils avaient contribué à réaliser. 2 classes de CM2 de l'école Gallieni s'étaient également (re)plongées dans l'histoire du quartier.

De belles visites qui ne manqueront pas d'être renouvelées dans le cadre du projet « À la découverte des essences d'Orgeval » et pour la prochaine édition des JEP !



## Projet urbain « Les Portes de Bétheny »



Le quartier Chalet-Solférino continue d'évoluer. Après la démolition de deux immeubles et de deux entrées, Reims habitat poursuit le projet urbain « Les Portes de Bétheny » avec la rénovation et la résidentialisation de 58 logements (67/69 rue du Chalet et 42/44 rue de Solferino). La préparation du chantier a démarré à l'automne 2020, pour une durée prévisionnelle de 19 mois de travaux.

Reims habitat va également construire 53 logements, en plusieurs programmes. Ainsi, en juin 2020, la construction de 12 logements locatifs (du T2 au T4) en petite résidence collective a commencé. La durée prévisionnelle des travaux est de 11 mois.

La construction des 20 logements collectifs, allant du T2 au T3, à destination des seniors en locatifs, a également débutée en juin 2020 pour une durée de 14 mois.

Les travaux de constructions des 21 maisons individuelles, allant du T2 au T5, ont débuté en fin d'année 2020, pour une durée prévisionnelle de 17 mois. 18 de ces maisons sont commercialisées, en Prêt Social Location-Accession (PSLA), par Immocoop, filiale de Reims habitat.

Pour accompagner ces constructions neuves, de nouvelles rues sont réalisées respectivement par la Communauté Urbaine du Grand Reims et Reims habitat. Et pour parachever ce nouveau quartier, une place publique sera également aménagée par la Ville de Reims.





## A saisir : 18 pavillons en vente en Prêt Social Location-Accession (PSLA) au sein du projet urbain les Portes de Bétheny



### Les Portes de Bétheny

Rue de Solférino à Reims

18 pavillons en T2, T4 et T5

A partir de 135 166€

4 ont déjà trouvé leur heureux locataires –accédants !

**Renseignez-vous vite auprès d'Immocoop**

Le PSLA vous permet, sous conditions de ressources, d'être locataire-accédant en bénéficiant d'une première période en tant que locataire contre une redevance intégrant une part loyer et une part épargne puis de devenir propriétaire, à des conditions avantageuses (exonération de taxe foncière pendant 15 ans, TVA à 5,5%), en levant l'option d'achat entre 6 et 24 mois. En devenant propriétaire, vous payez alors des mensualités comme lors d'un achat immobilier à crédit.



Vous souhaitez acheter dans le neuf ou dans l'ancien, vous cherchez un terrain à bâtir ?

Appelez nous au **03 26 97 67 37**

Adresse **31 cours Langlet**

