



DOSSIER

VOTRE SATISFACTION EN CHIFFRES

Toute l'équipe
LogiOuest
vous souhaite
*une excellente
année 2016 !*

EDITO

Alain Chevolleau, Directeur Général



LOGIOUEST VOUS SOUHAITE UNE BELLE ET HEUREUSE ANNÉE 2016 !

Après une année 2015 où la France a été meurtrie au cœur de ses valeurs, nous devons, pour cette nouvelle année, retrouver l'élan de faire grandir nos envies de liberté et de fraternité. Ce sont les vœux que je vous adresse pour 2016.

LogiOuest mène sa mission de bailleur social en lien avec les acteurs des territoires pour proposer des logements accessibles et de qualité pour tous. C'est le rôle dévolu aux services de LogiOuest chargés de la construction, de la réhabilitation et de la maintenance des immeubles.

Un nouvel exemple de notre engagement : la signature de quatre contrats de ville avec l'Etat, les agglomérations et les villes nous impliquant dans le second volet national du renouvellement urbain.

Au-delà du bâti, nous devons aujourd'hui développer des actions auprès des habitants de nos immeubles et de nos quartiers afin de créer demain des liens de solidarité pour que chaque locataire se sente bien dans nos résidences.

Ce rôle de proximité est assigné à nos gardiens d'immeubles, dont vous trouverez un portrait dans une nouvelle rubrique de ce journal. Leur rôle parfois ingrat est, pour LogiOuest mais aussi pour toutes les sociétés du Groupe Polylogis, une impérieuse nécessité : ils sont les thermomètres de la bonne santé de nos résidences. Ils doivent à la fois être affables mais aussi exigeants auprès des locataires afin de faire respecter un équilibre harmonieux où le respect de l'autre est essentiel.

Je vous souhaite une bonne lecture de la 10^{ème} édition du LogiMag, une occasion de vous adresser à nouveau tous mes vœux de bonheur et de réussite.



Suivez-nous aussi sur twitter.com/polylogis
et retrouvez nos actualités sur www.logiouest.fr



LogiMag n°10 • Janvier 2016 • Imprimé sur papier recyclé par TOPGRAPHIC, Groupe ICI
Comité de rédaction : Delphine Auzanneau, Dominique Duperray, Fanny Jouannet, Véronique Thébaud, Céline Thomas

CHEZ VOUS

Dans les mois à venir votre compteur électrique sera remplacé.

L'arrivée des compteurs LINKY chez vous



ERDF, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité, procède à une vaste campagne de modernisation des compteurs d'électricité. Dans les mois à venir, **le nouveau compteur LINKY viendra remplacer votre compteur actuel**, quel que soit le fournisseur d'électricité que vous avez choisi.

Pour installer ce nouveau compteur, il est nécessaire d'accéder à celui qui est actuellement en place et de procéder à une coupure momentanée de votre alimentation en électricité.

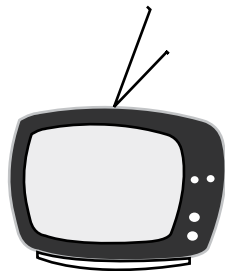
L'intervention sera réalisée par des sociétés partenaires d'ERDF qui prendront directement contact avec vous pour planifier un rendez-vous. La durée moyenne de l'intervention est estimée à 30 minutes.

Un courrier vous sera envoyé au préalable vous donnant toutes les informations nécessaires.

Ce nouveau compteur et son installation ne vous seront pas facturés.

Il s'agit d'une intervention gratuite, dans laquelle LogiOuest n'intervient pas.

Pour plus d'informations, les équipes d'ERDF se tiennent à votre disposition par téléphone, du lundi au vendredi de 8h à 19h au 0 800 054 659 (service et appel gratuits), ou sur www.erdf.fr/Linky.



La norme TNT évoluera en avril 2016.

Ce qui change sur votre télé

Actuellement, vous avez accès à 25 chaînes nationales gratuites par la TNT. Seulement 10 d'entre elles sont diffusées en Haute Définition (HD).

Dans la nuit du 4 au 5 avril 2016, une évolution de la norme de diffusion permettra de généraliser la HD.

Que faudra-t-il faire alors ?

- 1.** Vous recevez la télévision par l'antenne hertzienne : vous devez vérifier que votre téléviseur est compatible HD et devrez procéder, le 5 avril 2016, à une recherche et mémorisation pour récupérer l'ensemble des chaînes de la TNT.
- 2.** Vous recevez la télévision par ADSL ou fibre optique : vous n'êtes pas concernés.
- 3.** Vous recevez la télévision par satellite ou câble : vérifiez que le décodeur ou l'adaptateur est compatible HD et vous serez informés par les opérateurs satellite et les câblopérateurs.
- 4.** Faites le test : rendez-vous sur la chaîne 7 ou 57 et vérifiez que le logo d'Arte HD apparaît en haut à gauche de votre écran.



Vous êtes munis d'un détecteur de fumée.

Que faire en cas d'incendie

Si l'incendie se déclare chez vous :

Faites sortir tout le monde et évacuez les lieux pour éviter les risques d'intoxication (par les fumées et gaz). Fermez la porte de la pièce en feu et la porte d'entrée. N'emportez rien et n'empruntez pas l'ascenseur. Une fois dehors, appelez les pompiers en composant le 18 ou le 112.

Si l'incendie est au-dessous ou sur votre palier :

Fermez les portes et calfeutrez l'espace entre les portes et le sol avec des linges mouillés. Allez à la fenêtre pour que les secours vous voient. En cas de fumée dans la pièce, baissez-vous et couvrez-vous le nez et la bouche avec un linge humide.

Si l'incendie est au-dessus de chez vous : Sortez par l'issue la plus proche.



Les **Diagnostiques Techniques Amiante** des résidences LogiOuest dont le permis de construire a été délivré avant le 1^{er} juillet 1997 ont été mis à jour ! Consultez-les sur : www.logiouest.fr, rubrique « Vous êtes locataires / Diagnostiques Amiante ».

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2015

Nos résultats !

DOSSIER

Chaque année, nous vous interrogeons par téléphone afin d'obtenir votre avis sur votre logement, votre résidence, votre quartier. Aujourd'hui, nous vous présentons les résultats de l'enquête 2015 !

En réalisant cette enquête, nous souhaitons évaluer nos services et mesurer votre satisfaction afin d'identifier les points d'amélioration et définir de nouvelles orientations.

L'étude a particulièrement ciblé votre cadre de vie, la propreté des espaces communs, votre perception du fonctionnement des équipements de la résidence et de votre logement, les interventions techniques, vos relations avec LogiOuest, l'information et la communication.

Outre nos points de confort, cette enquête, la septième depuis 2004, révèle aussi les points d'amélioration sur lesquels nous devons progresser, comme la prise en charge de vos demandes administratives ou encore la propreté des espaces extérieurs.

Vous avez été 501 locataires à répondre à nos questions. Un locataire sur dix. Et nous vous en remercions !

Les résultats

82,5% SATISFACTION GLOBALE

73%
d'entre vous estiment que notre rapport qualité/prix est satisfaisant

82%
D'ENTRE VOUS SONT SATISFAITS DE LA QUALITÉ DE NOTRE ACCUEIL ET GLOBALEMENT DES CONTACTS AVEC LOGIOUEST

FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT **83%**

COMMUNICATION, INFORMATIONS DONNÉES **80%**

INTERVENTIONS DU «CONTRAT MULTI-ENTRETIEN» **78%**

TRAITEMENT DE VOS DEMANDES ADMINISTRATIVES **64%**

69% PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

62% PROPRETÉ DES ESPACES EXTERIEURS

SATISFACTION DE LA QUALITÉ DE VIE DU QUARTIER
3 locataires sur 4

81%
SATISFACTION DU LOGEMENT

Vous êtes **86%** à être satisfaits de vos relations avec votre Gardien

QUELLE MÉTHODOLOGIE D'ENQUÊTE ?

L'enquête a été menée par téléphone du 30 juin au 9 juillet 2015 auprès de 10% des locataires de LogiOuest par l'institut d'études REGLE DE 3. Le questionnaire est, d'année en année, revu et corrigé afin d'être plus en phase avec vos attentes. La durée moyenne d'enquête est de 13 minutes.

Nos points forts & nos points d'amélioration

De façon générale, vous êtes satisfaits de :

- notre relation locataires-bailleur, vous appréciez notamment les contacts avec votre gardien et votre agence de proximité ;
- les interventions techniques dans votre logement, vous soulignez la courtoisie des techniciens et la qualité d'intervention ;
- le bon fonctionnement des équipements de la résidence (éclairage des parties communes, digicode ou interphone, ascenseur) ;
- et votre logement en général, particulièrement ses équipements sanitaires.

A l'inverse, selon vous, nos axes de progrès sont :

- le traitement de vos demandes non-techniques ;
- l'information et la communication ;
- la propreté des espaces extérieurs et des parties communes.



Pour **Alain Chevolleau**,
Directeur Général :

Ces résultats sont encourageants pour nos équipes qui sont au quotidien sur le terrain.

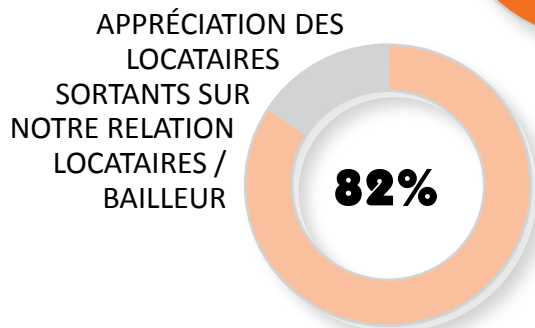
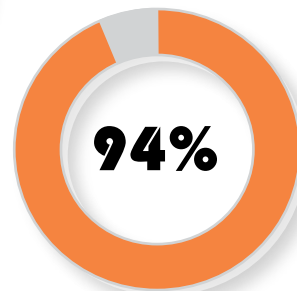
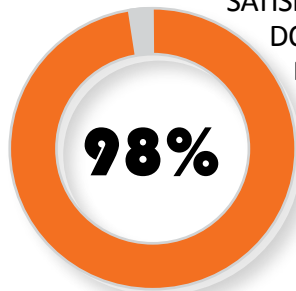
Ils démontrent un réel attachement à LogiOuest de la part de nos locataires !

Cela dit, en tant que bailleur responsable engagé dans une démarche d'amélioration continue de nos services, nous devons progresser et prioritairement sur le traitement de vos demandes et sur l'information donnée, sous quelle forme que ce soit. J'encourage mes équipes dans ce sens. Améliorer votre satisfaction est notre priorité, soyez-en sûrs !

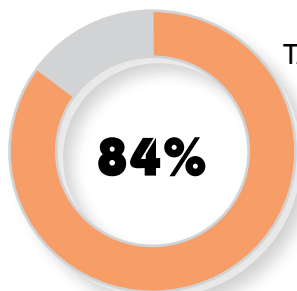


Notre démarche qualité en quelques chiffres !

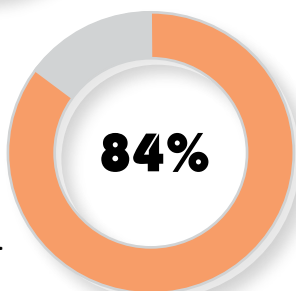
SATISFACTION DES NOUVEAUX LOCATAIRES SUR LA DOCUMENTATION DONNÉE A L'ENTRÉE DANS LES LIEUX
Nous vous fournissons une documentation complète pour la bonne utilisation de votre logement.



TAUX DE PROPRETÉ DES RÉSIDENCES
Des contrôles de propreté sont effectués régulièrement tout au long de l'année sur la totalité de notre patrimoine.



LES LOCATAIRES SORTANTS NOUS RECOMMANDENT
Plus de 8 ménages sortants sur 10 recommanderaient LogiOuest à leur entourage.





Ancenis



Depuis décembre 2015, LogiOuest propose 32 nouveaux logements à Ancenis, quartier du Bois Jauni.

La résidence **Les Olympiades** est composée de 8 logements individuels avec garage attenant et de 24 logements collectifs, avec balcons et jardinets en rez-de-chaussée.



Saint-Sébastien-sur-Loire

En fin d'année 2015, la résidence **La Chapelle**, construite en 1995 et composée de 55 logements, a fait l'objet d'un ravalement de façades. Ces travaux prolongent l'attractivité de cette résidence et les locataires bénéficient d'un lieu de vie plus agréable.



Écouflant

Construite en 1983, la résidence **Le Moulin de la Plaine** compte 52 logements devenus difficiles à chauffer car équipés de convecteurs électriques. Pour améliorer leur performance énergétique et leur qualité, des travaux sont engagés par LogiOuest entre avril et octobre 2016 relatifs à la pose de chaudières individuelles gaz dans 4 des 5 bâtiments de la résidence.



Tours

LIVRAISON 2016

Quartier Les Deux Lions

66 logements dont 4 logements seniors



Image non contractuelle

RENCONTRE AVEC

Christophe Gallais,

GARDIEN D'IMMEUBLES DE LOGI OUEST DEPUIS 5 ANS

Après 27 années passées à exercer le métier d'Exploitant agricole, il a effectué une reconversion professionnelle. En 2011, il intègre l'équipe de l'agence LogiOuest de Loire-Atlantique. Il nous explique plus en détails son activité.



Résidence La Romanerie, Nantes

Aujourd'hui, Christophe gère 6 sites sur l'agglomération nantaise ce qui représente 318 logements. *« Tous les lundis et jeudis matins, je gère les ordures ménagères et les encombrants de mes résidences. Ensuite, je prends en compte et traite les sollicitations des locataires. Je consulte quotidiennement les demandes et réclamations des locataires enregistrées sur notre logiciel de gestion de la relation client. Je dois parfois gérer les conflits et les troubles de voisinage sur mes résidences. Ma mission est d'aller à la rencontre des locataires pour clarifier les situations et solutionner le problème. »*

« Mes locataires le savent, je suis extrêmement vigilant à la propreté et à la sécurité de la résidence. Mon rôle est de favoriser le **bien vivre ensemble !** »

Chaque semaine, Christophe fait un point à l'agence avec Didier, son responsable, notamment sur les travaux commandés, en cours ou réalisés : *« Je suis chargé de veiller au bon déroulement des travaux et je suis parfois amené à contacter les artisans moi-même pour la réalisation de devis pour l'entretien des espaces verts par exemple. »*

En plus de son métier, Christophe est également membre du Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) de LogiOuest : *« Mon rôle est de préserver la santé des salariés en limitant leurs risques au travail. Je fais remonter les informations du terrain vers le Comité pour que les difficultés des salariés soient prises en compte. »*

En plus de ses relations avec les locataires, les artisans et les ouvriers, Christophe apprécie l'autonomie de son poste : *« Je gère mes sites consciencieusement en toute autonomie et on me fait confiance pour cela. »*

En conclusion, Christophe revient sur les évolutions de son métier : *« Ce n'est plus du tout le même métier qu'à mes débuts. Le Gardien prend de plus en plus de responsabilités et nous sommes régulièrement formés pour appréhender ces évolutions. On en apprend tous les jours ! Je m'épanouis dans ce métier-là ! »*



« On peut dire que je milite pour la **tranquillité publique !** »

L'entretien des résidences se fait en équipe, avec l'appui de Frédéric et Rachid, Employés d'immeubles. Ils sont notamment chargés de la répurcation, de l'entretien des espaces verts et du ménage. *« Le travail de nettoyage des bâtiments est compliqué et pénible, plus encore lorsque nous constatons des dégradations volontaires. Nous formons une vraie équipe de terrain et nous nous soutenons dans le travail »,* précise Christophe.

À Vendre

MONTREUIL-JUIGNÉ (49)



Clos Jean-Jacques Rousseau

Maisons du T2 au T5

avec garage et jardin.

À 100m des
commerces et de la
place du marché.

A partir de
83 200 €

FENEU (49)



Les Vergers de la Grange

Maisons du T3 au T5

avec garage et jardin.

À 400m du centre
bourg, des
commerces
et des écoles.

A partir de
94 500 €

ANGERS (49)



HENRI VACHER Quartier Louis Gain

Appartements du type 2 au type
4 avec garage
Proche centre-ville,
commerces

A partir de **94 500 €**

LES DEUX CROIX Quartier Pasteur

Appartements type 2 et type 3
avec garage
Proche centre-ville, commerces

A partir de **102 410 €**



LES RONCIERES Quartier Lafayette

Appartements type 2
avec garage
Proche centre-ville, gare
et commerces

A partir de **64 300 €**

LogiOuest - Service VENTES

02 41 33 73 70 - 06 72 86 23 95 - accession@polylogis.fr

Retrouvez l'ensemble de nos offres sur notre site internet : www.logiouest.fr