



# la lettre aux locataires

La lettre d'information du Groupe Horizon Habitat et Mobilité

Groupe Horizon  
Habitat & Mobilité

**p2 - Les résultats de l'enquête de Satisfaction 2008**

**p3 - Programmes en cours et à venir de 2009 à 2011**

**p4 - Inauguration Montmoreau "Les Mirandes"**

**Venez nous rencontrer !**

**A ANGOULEME**  
Espace Saint-Martial  
Espace Iéna

**A COGNAC**  
**A LIMOGES**  
Voir nos coordonnées au verso



**La Société Le Foyer a lancé en 2008 une enquête de satisfaction auprès de ses locataires.**

Cette évaluation nous permettra de cibler nos actions afin d'améliorer encore la qualité de services aux habitants. Cette deuxième lettre est en partie consacrée aux résultats de cette enquête, nous vous invitons à les découvrir en page 2 ainsi que sur le feuillet joint.

Vous avez été nombreux à nous répondre et nous vous en remercions : 1580 locataires ont répondu au questionnaire.

C'est avec vous que nous ferons progresser la qualité de notre patrimoine et les relations de bon voisinage dans les quartiers.

Alain Cécillon,  
Directeur Général.



# Les résultats de l'enquête de Satisfaction 2008

En avril 2008, la Société Le Foyer a confié au cabinet d'Etudes MARKET AUDIT, la réalisation d'une enquête\* auprès de ses locataires. Cette évaluation s'inscrit dans le cadre de la démarche qualité de la Société visant à améliorer en continu la satisfaction des habitants. La précédente enquête avait été réalisée en 2004.



## UN TAUX DE SATISFACTION GLOBAL IMPORTANT



**90%** des locataires interrogés se déclarent satisfaits des services apportés par la Société **LE FOYER**.

**87%** sont d'ailleurs prêts à recommander **LE FOYER** à leurs proches.

Ceux d'entre vous qui ont emménagé récemment (moins de 4 ans), affichent un taux de satisfaction globale concernant la Société LE FOYER supérieur à la moyenne, soit **92%**. Le taux de recommandation est quant à lui de 91%.

**86%** se disent satisfaits des contacts qu'ils ont avec la Société **LE FOYER**.

Plus particulièrement à **92%** de la qualité de l'accueil du personnel.



Ces résultats nous encouragent dans notre travail quotidien mais nous n'ignorons toutefois pas les remarques moins favorables, desquelles nous avons retiré des axes de progrès prioritaires.

## LES AXES DE PROGRES PRIORITAIRES

- Le traitement des demandes et réclamations liées au fonctionnement des équipements du logement, et notamment le suivi et les délais d'intervention.
- Le fonctionnement des équipements du logement, notamment les menuiseries, la réception télévisuelle et l'isolation phonique, selon bien entendu les patrimoines et l'ancienneté des logements.

Nos axes d'efforts prioritaires portent d'ores et déjà sur ces différents points :

- pour faire face à vos attentes, de nouvelles modalités de réception, de qualification, de traitement et de suivi des réclamations techniques ont été définies et vont être mises en place dans les prochaines semaines.
- les plans d'entretien et de réhabilitation de la Société LE FOYER et les différents choix techniques retenus tiennent largement compte de vos remarques en matière d'amélioration du confort des logements.

**Prise en compte du traitement des réclamations**

**Amélioration du confort des logements**

Toutes vos réponses nous amèneront également à continuer à vous rencontrer (visites techniques et de proximité, réunions de concertation, mise en place d'un conseil de concertation locative rénové) afin d'aborder les points faibles identifiés grâce aux résultats détaillés de l'enquête. Certaines remarques doivent en effet être précisées, les solutions pourront être trouvées en concertation et en collaboration avec les habitants afin de mieux planifier nos actions pour répondre à vos attentes.

**Programmes  
en cours et à venir  
de 2009 à 2011**

"LE FRÊNE"



Pavillons n°1 à 5 et n°11 à 17 en location / Pavillons n°6 à 10 en location-accession

## ● PROGRAMME EN COURS : MONTBRON LOTISSEMENT "LE FRÊNE"

Le programme de logements "Le Frêne" à Très haute Performance Énergétique RT 2005 est en cours de construction.

Une construction de qualité environnementale : des parcelles de 650 m<sup>2</sup> environ, des surfaces habitables de 73 m<sup>2</sup> pour les types III et de 87 m<sup>2</sup> pour les types IV, une ossature et un bardage bois, une isolation renforcée, un chauffage au sol par pompe à chaleur, eau chaude solaire et des toits terrasses végétalisés. Architecture réalisée par l'Atelier d'Architecture Manuel TABUT.

Il est composé de :

17 pavillons dont 12 en location (7 de type III et 5 de type IV),  
5 pavillons en location accession (2 de type III et 3 de type IV), livraison prévue fin 2009.

*Vous pouvez réserver dès aujourd'hui votre logement auprès de nos conseillers.*

**Vos conseillères : Claude Février : 05 45 97 84 79  
Françoise Lapierre : 05 45 97 84 78**



**BAISSE DES TAUX...**

**DOUBLEMENT DU PRÊT À TAUX 0...**

*L'accession à la propriété c'est possible, contactez notre service conseil en financement qui vous présentera les différentes formules adaptées à vos ressources.*

**Vos conseillères : Sophie Morisset : 05 45 97 84 63  
Christine Maillchaud : 05 45 97 84 72**

## ● PROGRAMMES A VENIR

### Programmes

- ROUMAZIÈRES LOUBERT : "Bois d'Etienne"
- MANSLE : "Les Petites Chenevières"
- JARNAC : "Résidence du Cèdre"
- GOND PONTouvre : "Petit Vouillac"
- L'ISLE D'ESPAGNAC : "La Grande Versenne"
- L'ISLE D'ESPAGNAC : "Les prises de Giraud"
- LA COURONNE : "Les Beauvais"



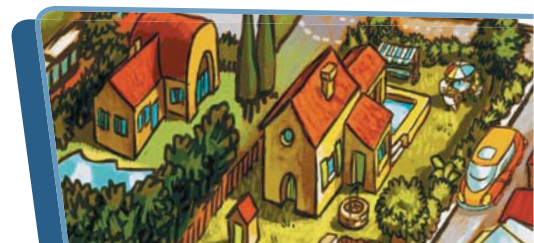
### Location

- 11 pavillons, 4 T2, 1 T3, 4 T4 et 2 T5
- 10 pavillons et 8 collectifs
- 9 pavillons
- 12 pavillons et 11 collectifs
- 22 pavillons, 12 T3 et 10 T4
- 10 collectifs, 3 T2 et 7 T3
- 26 pavillons



### Location-accession

- 13 pavillons, 4 T3, 6 T4 et 3 T5
- 10 pavillons
- 8 pavillons
- 10 pavillons



# Inauguration Montmoreau "Les Mirandes"



Architecte Cabinet GESSON

Le Groupe Horizon Habitat et Mobilité a inauguré ses premières maisons à Très Haute Performance Énergétique "Les Mirandes" à Montmoreau Saint-Cybard le 23 janvier 2009. Depuis août dernier, le lotissement des Mirandes a fait le plein, 10 familles sont installées et sont réparties comme suit : 4 pavillons type III de 67 à 69 m<sup>2</sup>, 5 pavillons type IV de 85 m<sup>2</sup> et 1 pavillon type V de 99 m<sup>2</sup>.

L'opération a été réalisée par la société LE FOYER, l'une des entités du groupe et signe un chantier innovant de maisons à ossature bois. Les particularités de cette opération de logements locatifs sociaux portent d'une part sur la conception des maisons et d'autre part sur les équipements techniques mis en œuvre pour limiter au maximum la consommation d'énergie par l'utilisateur final et les coûts d'entretien.

La SA LE FOYER assure un accompagnement des locataires à l'utilisation des équipements mis à disposition et les sensibilise au comportement éco-citoyen à adopter au quotidien.

**Remerciements :** La commune de Montmoreau qui a apporté le terrain et a participé à la réalisation des VRD. Le Conseil Général et la Région Poitou-Charentes pour leur participation financière.

## Conseil du trimestre

Tous les 3 ans, la Société Le Foyer, comme l'ensemble des bailleurs sociaux, doit réaliser une enquête d'occupation de son patrimoine.

N'oubliez pas de répondre à l'enquête d'occupation des logements HLM – "Enquête Triennale 2009" dont le questionnaire a été diffusé début janvier à chaque locataire concerné. La réponse à cette enquête est obligatoire. En cas de non réponse ou de dossier incomplet, l'application d'une pénalité d'enquête sociale est prévue par la loi.

Vos interlocutrices : **Viviane Denoue : 05.45.95.85.57**  
**Pascale Dulais : 05.45.95.38.32**

## Brève

- Vous pratiquez un loisir, un hobby dans votre logement ?
- Vous y exposez une collection ?
- Vous l'avez décoré de façon originale ?

Contactez notre service communication et laissez vos coordonnées  
Tél. : 05 45 95 13 94 / Mail : [sroy@horizon-habitat.com](mailto:sroy@horizon-habitat.com)



[www.bienseloger.com](http://www.bienseloger.com)

Le site 1% Logement de votre région



[www.lefoyer16.com](http://www.lefoyer16.com)

## Venez nous rencontrer !



### A ANGOULEME

Espace Saint-Martial  
Services Commerciaux  
13, place Saint-Martial

Espace Iéna  
Services Gestion Clientèle  
et Administratifs  
11 rue d'Iéna

BP 50270  
16 007 Angoulême  
Tél. : 05 45 95 85 07

### A COGNAC

32, rue Henri Fichon  
16 100 COGNAC  
Tél. : 05 45 81 45 45

### A LIMOGES

22, rue Dupuytren  
87 000 LIMOGES  
Tél. : 05 55 10 34 30

## Les principaux résultats de l'enquête de Satisfaction 2008

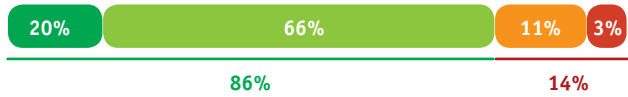


### Légende :

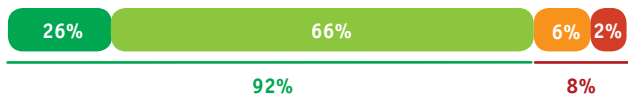


### CONTACTS AVEC LE FOYER

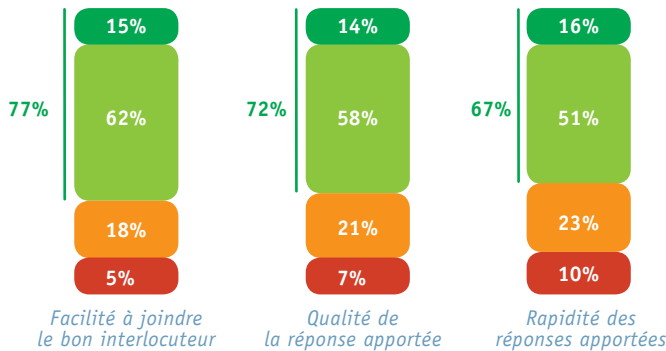
Concernant les contacts avec LE FOYER, diriez-vous globalement qu'ils sont : N = 1580



Concernant la qualité de l'accueil du personnel de la Société LE FOYER, diriez-vous globalement qu'elle est : S.M. A. : 91%<sup>(1)</sup>

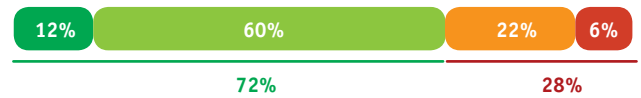


Si vous avez déjà déposé des demandes ou réclamations au FOYER, diriez-vous que vous êtes : N = 1290

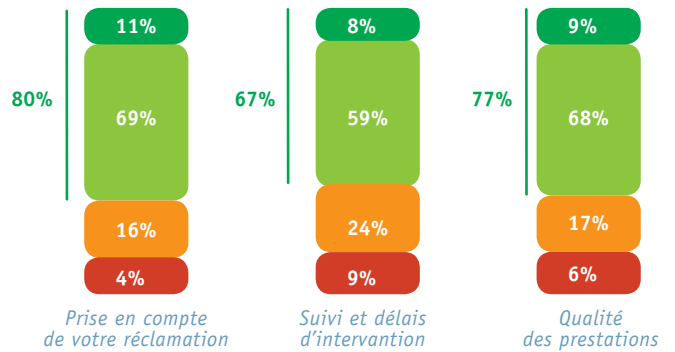


### DEMANDES OU RECLAMATIONS

Concernant le traitement des demandes ou des réclamations liées au fonctionnement des équipements de votre logement ou de votre résidence, diriez-vous globalement qu'il est : N = 1580  
S.M. A. : 61%<sup>(1)</sup>

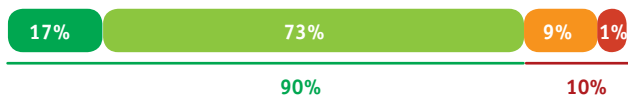


Et plus précisément concernant des pannes ou des dysfonctionnements, diriez-vous que vous êtes :

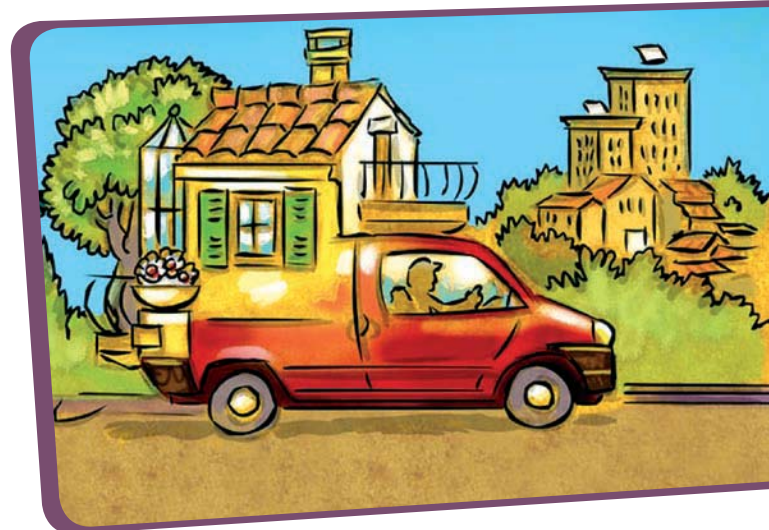


### SATISFACTION GLOBALE

Globalement, que pensez-vous de la Société LE FOYER, vous en êtes : N = 1580  
S.M. A. : 83%<sup>(1)</sup>



Conseilleriez-vous LE FOYER à un proche, un membre de votre famille, un ami : S.M. A. : 80%<sup>(1)</sup>

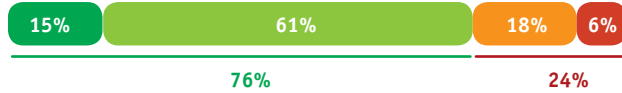


(1) S.M.A. (Standard Market Audit) : il s'agit de comparer les résultats obtenus par LE FOYER avec la moyenne de ceux obtenus par les organismes de logement social étudiés par Market Audit.

# Les principaux résultats relatifs à la qualité des programmes et des logements

## QUALITE DE VIE DANS LE QUARTIER

- La qualité de vie dans votre quartier (tranquillité, ambiance générale, niveau d'équipements et de services). N = 1580  
S.M. A. : 82% <sup>(1)</sup>



- La qualité de vie de votre quartier :



## FONCTIONNEMENT DES EQUIPEMENTS EXTERIEURS

- Le fonctionnement des équipements extérieurs (portes de garages et de parkings, éclairage, locaux poubelles, bancs, jeux) : N = 1580  
S.M. A. : 73% <sup>(1)</sup>



- Le fonctionnement des équipements extérieurs de votre résidence : N = 1130 locataires depuis au moins deux ans

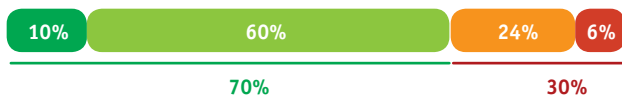


- La qualité et la rapidité d'intervention en cas de panne sur les équipements extérieurs. N = 1580  
S.M. A. : 73% <sup>(1)</sup>



## FONCTIONNEMENT DES EQUIPEMENTS INTERIEURS

- Le fonctionnement des équipements intérieurs (ascenseurs, portes d'immeuble, interphone, portes de garage et de parkings souterrains, éclairage, V.O) : N = 1580  
S.M. A. : 79% <sup>(1)</sup>

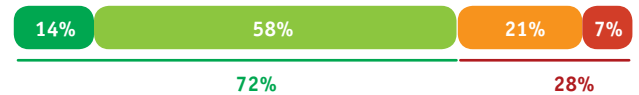


- Le fonctionnement technique des parties communes de votre résidence :



## PROPRETE DES ESPACES EXTÉRIEURS

- La propreté des espaces extérieurs (voiries, parking, espaces verts, abris containers, locaux encombrants). N = 1580  
S.M. A. : 70% <sup>(1)</sup>

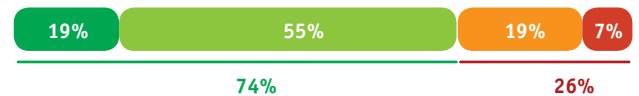


- La propreté des espaces extérieurs de votre résidence :



## PROPRETE DES PARTIES COMMUNES

- La propreté des parties communes (halls, paliers, escaliers, ascenseurs, parkings souterrains, locaux poubelles, locaux V.O, locaux communs). N = 1580  
S.M. A. : 68% <sup>(1)</sup>

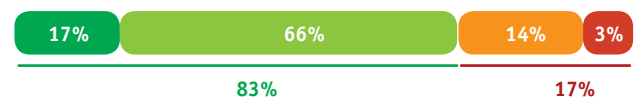


- Selon vous, La propreté des parties communes de votre résidence :



## QUALITÉ DU LOGEMENT

- La qualité de votre logement en général. N = 1580  
S.M. A. : 84% <sup>(1)</sup>



- Le fonctionnement des différents équipements de votre logement. S.M. A. : 82% <sup>(1)</sup>

