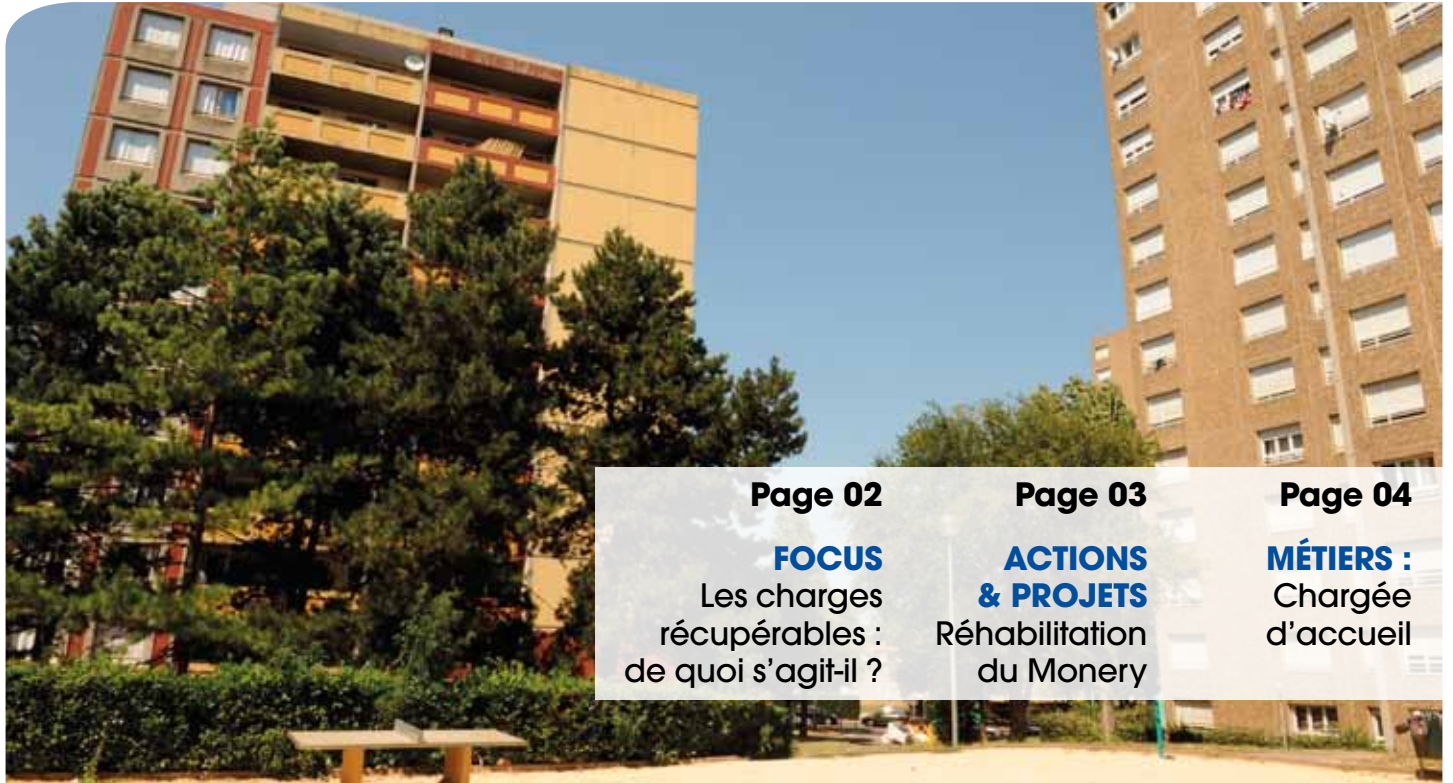


HABITATS... #3

JOURNAL D'INFORMATION DE LA SACOVIV - AOUT 2017



Page 02

FOCUS
Les charges
récupérables :
de quoi s'agit-il ?

Page 03

**ACTIONS
& PROJETS**
Réhabilitation
du Monery

Page 04

**MÉTIER :
Chargée
d'accueil**

LE MOT DU PRÉSIDENT



Pierre-Alain Millet
Président de la SACOVIV

Le rapport d'activité transmis par les élus de notre conseil d'administration au conseil municipal confirme la bonne gestion économique de la SACOVIV et les premiers progrès réalisés dans l'organisation de la proximité. Je peux constater lors de mes visites de site, chaque premier mardi du mois, que nos agents sont présents, en relation avec les locataires. Le renforcement de l'entretien, la mise en place d'un nouveau marché à bon de commande, bientôt la capacité donnée à nos agents de commander directement les interventions devraient sensiblement faciliter le traitement des sollicitations des locataires. Certes il reste encore beaucoup à faire notamment pour faire face aux incivilités qui dégradent trop souvent nos lieux de vies. Mais le point d'avancée le plus significatif pour la SACOVIV réside dans la maîtrise de son avenir. Il faut bien sûr assurer la gestion quotidienne et améliorer la qualité de service et de relation locataires, mais il faut aussi un plan stratégique pour notre patrimoine et une politique de gestion locative dans un contexte légal fortement modifié ces dernières années.

Le plan stratégique de patrimoine voté par le conseil d'administration prévoit trois réhabilitations lourdes, celles du Couloud et du Monery, dont les phases de consultation des locataires sont lancées, et celle de Croizat, pour laquelle il nous faut encore trouver des financements pour pouvoir la réaliser plus rapidement que ce que permettent actuellement nos moyens financiers. Au Couloud et au Monery, nous améliorerons fortement le confort thermique et le cadre de vie. À Croizat, nous voulons notamment rendre les bâtiments accessibles pour permettre l'accueil en rez-de-chaussée de personnes âgées ou à mobilité réduite. Notre plan stratégique permet de réaliser ces trois réhabilitations, tout en assurant le renou-

vellement de nombreux équipements sur les autres sites (chauffage, sécurisation, électricité, résidentialisation...), et notre dernier conseil d'administration a validé un emprunt permettant de financer l'ensemble de ces travaux sur tous les sites non réhabilités.

Ce plan stratégique de patrimoine s'intégrera dans la convention d'utilité sociale que nous devons élaborer et signer avec l'État. Il s'agit dans ce document de formaliser notre stratégie et nos objectifs patrimoniaux, de service et de gestion sociale. Nous définirons ainsi nos objectifs en termes de construction, de réhabilitation, de niveau de service, d'accompagnement social, de politique de loyer et d'attribution en lien avec les évolutions fixées dans la loi Egalité Citoyenneté et avec le transfert des compétences habitat-logement à la Métropole de Lyon. Nous participerons également au futur «service d'accueil intégré des demandeurs» qui doit labelliser des lieux d'accueil des demandeurs de logement social selon un cahier des charges commun à tous. Un portail d'information du logement social sera également accessible au public pour connaître le parc social existant, les délais d'attente selon le secteur et le type de logement et les critères de priorités.

La SACOVIV est une petite société dans le monde des bailleurs sociaux, mais c'est une société forte de son enracinement dans la ville, qui maîtrise aujourd'hui son avenir, même si nous savons tous qu'il faudrait beaucoup plus de moyens pour répondre au «mal logement» décrit chaque année par la fondation Abbé Pierre. Pour notre part, nous sommes disponibles pour développer une offre de logement et d'hébergement qui contribue au droit à un logement de qualité accessible.



Entretien des parties communes, des ascenseurs, des espaces verts, éclairage des parties communes... autant de dépenses nécessaires au fonctionnement d'un immeuble qui sont répercutées au titre des "charges récupérables". À la SACOVIV, elles représentent un peu moins de 3 millions d'euros par an. Il s'agit d'un poste de dépenses important (équivalent à un demi loyer) pour les familles, sur lequel la SACOVIV veille à ce que chaque euro dépensé soit dépensé au bénéfice de la qualité de service. Explications.

Qui décide des charges récupérables ?

La liste des charges récupérables est fixée par la loi du 23 décembre 1986 et le décret d'application du 26 août 1987. Elles comprennent l'ensemble des dépenses de service engagées par le bailleur et récupérables auprès des locataires. Pour certaines charges, la SACOVIV ne fait que refacturer aux locataires une dépense fournie par d'autres : c'est le cas de la fourniture d'énergie pour le chauffage ou d'Eau chaude. La SACOVIV refacture à l'euro près le prix qu'elle paye au fournisseur.

Quelles sont les charges récupérables ?

Elles sont de plusieurs natures. D'abord, elles sont constituées par toutes les dépenses individuelles ou collectives liées aux fluides et aux énergies eau, électricité, gaz, chauffage. Ce poste de dépenses comprend aussi bien la consommation, l'abonnement, la location du compteur que le contrat d'entretien. Ensuite, elles sont constituées des charges dites d'entretien des parties communes, des espaces verts et des travaux de maintenance. Elles concernent également les consommations d'électricité et d'eau des parties communes, les contrats d'entretien des équipements (ascenseurs, barrière ou portail, VMC) mais aussi la main d'oeuvre ou le salaire des agents de proximité, (récupérables à 75% ou 100% selon les cas) ou l'intervention d'entreprises extérieures (remplacement de responsables d'immeubles par exemple). Enfin, elles concernent des taxes comme la Taxe d'enlèvement des ordures ménagères (TEOM) que la SACOVIV paie directement au Trésor public et refacture aux locataires. Autant dire que les charges correspondent au fonctionnement des équipements et aux dépenses de service d'un immeuble.

Comment fonctionne le système d'acompte et de régularisation ?

L'ensemble de ces dépenses engagées par le bailleur est facturé aux locataires tous les mois sous forme d'un acompte mensuel. À la fin de

l'exercice, les acomptes quittancés sont comparés aux dépenses réelles engagées et il est procédé à une régularisation en plus ou en moins selon les cas. *"Chaque année, nous calculons une prévision de dépenses pour l'année à venir en fonction des informations dont nous disposons et de l'analyse des années précédentes. Cette somme est ensuite divisée par 12 pour déterminer l'acompte mensuel qui sera quittancé à chaque locataire. En mars, nous comparons dépenses et acomptes et soit nous remboursons le trop versé par le locataire, soit le locataire doit payer la différence : c'est ce qu'on appelle la régularisation des charges. Nous nous efforçons d'ajuster au mieux nos prévisions avec les acomptes afin que la régularisation soit faible dans un sens comme dans l'autre. La somme à rembourser au locataire ou la somme à payer doit être la plus modique possible",* explique-t-on à la SACOVIV. *"C'est un exercice difficile notamment pour les charges de chauffage et d'eau qui peuvent être très variables d'une année sur l'autre."*

Nous œuvrons à faire des économies mais pas à faire l'économie du service que nous devons à nos locataires.

Quelles sont les principales dépenses annuelles par nature de charge ?

Chauffage : 1.083.000 €
Dépenses d'entretien (notamment salaires des responsables d'immeubles) : 561.000 €
Charges générales : 501.000 €
Eau Chaude Sanitaire : 336.000 €
Eau Froide Sanitaire : 210.000 €
TEOM : 159.000 €
Ascenseurs : 28.000 €
Garages/portails : 19.000 €
Total : 2.897.000 €

À la lumière de ces quelques chiffres, on observe que la part du chauffage collectif est majeure et qu'il s'agit d'un poste sensible et variable d'une année sur l'autre selon le climat. Le contrat de chauffage prévoit une température de 19°C dans les logements quelles que soient les condi-

tions climatiques ou l'état du bâtiment et cet objectif est parfois difficile à tenir. C'est pourquoi la SACOVIV a engagé un programme important de travaux d'isolation et d'amélioration énergétique sur les sites les plus énergivores comme le Monery ou le Couloud. Un effort constant d'amélioration du patrimoine est fait pour maîtriser les charges. Les postes d'entretien représentent également une autre part importante qu'on divise en deux : les charges générales (travaux de maintenance, éclairage des parties communes, contrat espaces verts, nettoyage des containers, etc...) et les charges de main d'oeuvre (salariés SACOVIV ou entreprise) pour l'entretien de propreté et l'élimination des rejets : la SACOVIV a fait le choix d'avoir du personnel interne (responsable d'immeuble et agent d'entretien) conformément au décret dit "gardien" qui exige 1 gardien pour 100 logements.

Qui paye pour le vandalisme ?

Toutes les réparations et les travaux générés par les actes de vandalisme ne sont pas répercutés sur les charges des locataires, ils sont assumés à 100% par la SACOVIV. Mais chaque Euro dépensé ici est un Euro qu'on ne peut pas dépenser ailleurs pour améliorer le patrimoine ou la qualité de service. Seules des actions collectives, locataires et bailleur, peuvent contribuer à réduire le vandalisme. Depuis 2 ans la SACOVIV consacre un budget annuel de 100.000€ pour le vandalisme.

Rigueur de gestion et qualité de service

"Contrôler et limiter la hausse des charges est bien sûr une préoccupation permanente pour qu'elles n'impactent pas trop durement les familles que nous logeons. Mais nous travaillons aussi à un difficile équilibre : faire en sorte que la qualité de service se maintienne et se développe au bénéfice de tous, c'est aussi assumer son coût. Une allée propre, un chauffage qui fonctionne représente une dépense qu'il s'agit d'optimiser mais qui est indispensable. Nous œuvrons à faire des économies mais pas à faire l'économie du service que nous devons à nos locataires", conclut-on à la SACOVIV.

SIGNALER UN VÉHICULE ÉPAVE OU UN STATIONNEMENT PROLONGÉ



Pour s'en débarrasser, il faut savoir enclencher la bonne procédure.

Certains d'entre vous ont pu remarquer la présence de véhicules laissés à l'abandon et inopérants sur les parkings de leur résidence. Ils peuvent être enlevés à condition d'effectuer les démarches nécessaires auprès des forces de l'ordre. Pour cela, il faut les signaler, auprès de votre responsable d'immeuble en indiquant quelques informations comme la plaque d'immatriculation, l'état de l'assurance ou le contrôle technique. À la suite de quoi, la SACOVIV remontera l'information à la police nationale qui enclenchera une procédure en lien avec la police municipale. Si c'est un véhicule « épave », la formalité est plutôt rapide et prend environ 48h. En revanche, si le véhicule est abandonné mais opérant, l'enlèvement peut être plus long. N'hésitez pas à faire la requête car ces « voitures abandonnées » peuvent être dangereuses lorsqu'elles sont incendiées.

Réhabilitation

LE MONERY BIENTÔT EN BBC ?



La Résidence du Monery fera prochainement l'objet d'un chantier ambitieux visant à faire entrer chaque bâtiment dans le club des BBC-Rénovation (Bâtiment Basse Consommation). Mais attention, les locataires ont leur mot à dire.

12 millions d'euros, c'est à peu près le montant de l'investissement nécessaire à la réalisation du programme de travaux imaginé par la SACOVIV et qui prévoit une rénovation des façades, une rénovation énergétique, une requalification des espaces verts et des parkings. Débuté en 2016, ce projet devrait voir le jour, si les locataires donnent leur accord, courant 2018 pour une livraison finale à l'horizon 2022. Au programme côté bâtiment :

isolation des façades et des toitures, remplacement des fenêtres et des volets, remplacement des radiateurs, des bouches de ventilation... Côté extérieurs : déplacement de la rue Beethoven par la Métropole, création d'aires de jeux, création de parkings visant au moins une place de stationnement par logement. Finalement, pour les locataires, ce sera plus de confort et des charges qui diminueront. L'opération, financée par environ 20% de subventions et surtout par le recours à un emprunt, nécessitera une augmentation maîtrisée des loyers en partie compensée par la baisse des charges. La SACOVIV sollicitera les locataires dès septembre pour qu'ils donnent leur accord ou non à la réalisation du projet. À suivre donc...



La SACOVIV multiplie les moyens de paiements

Pour simplifier la vie de ses locataires, la SACOVIV met à disposition deux nouveaux moyens de paiements, depuis le 1^{er} juillet. Vous pouvez utiliser votre carte bleue grâce au terminal installé à l'accueil de la SACOVIV. Cela permet aux locataires de réaliser l'ensemble de leurs démarches en une seule fois. Autre nouveauté : Eficash. Ce service permet de régler son loyer par espèces en déposant, dans un bureau de poste, une enveloppe du montant de votre loyer. Pour cela, vous devez vous munir de votre avis d'échéance, qu'il vous faudra scanner auprès d'un terminal. Si les bureaux de poste du 19 avenue Jean Cagne et du 17 place de la Paix sont les plus proches, vous pouvez aussi déposer les enveloppes dans n'importe quel bureau de poste en France.



Métier singulier, compétences plurielles
CHARGÉE D'ACCUEIL

Lorsque vous vous présentez au siège de la SACOVIV, il y a toujours quelqu'un pour vous accueillir, vous orienter, vous accompagner. Chargée d'accueil depuis plus de 20 ans, Marie-Line Mathiasin revient sur un métier qu'elle connaît bien et qui requiert des compétences à la fois techniques et surtout humaines.

Habitats : En quoi consiste le métier de chargée d'accueil ?

Marie-Line Mathiasin : À la SACOVIV, mon rôle est d'accueillir, informer et orienter les visiteurs. Le plus souvent, je les accompagne dans leurs requêtes administratives, notamment dans la rédaction des formulaires. Parfois aussi, pour les questions plus spécifiques je peux organiser un rendez-vous avec un conseiller ou avec un technicien. J'exerce mon métier pour moitié au guichet et pour moitié au téléphone.

H : Quel est votre parcours ? Pourquoi avoir choisi la SACOVIV ?

MLM : J'ai toujours travaillé dans l'accueil et le secrétariat avec une nette préférence pour l'accompagnement des publics en difficulté. Originaire de Guadeloupe, j'ai commencé là-bas dans une association d'aide et de soutien aux femmes avant de venir m'installer dans la région pour travailler à la Maison de long séjour pour personnes âgées

de Vaulx-en-Velin, puis à la Mission Locale et l'Espace Jeunes de Vénissieux. J'ai ensuite été secrétaire du Maire à Vénissieux pendant quelques mois avant d'intégrer l'équipe de la SACOVIV il y a 17 ans. Depuis, aucune journée ne se ressemble et désormais que nous sommes labellisés lieu de demande, le guichet ne désemplit pas. C'est une mission plutôt dense mais très enrichissante du point de vue humain.

H : Quelles sont les qualités nécessaires pour exercer votre métier ?

MLM : La première qualité est d'être à l'écoute des clients, d'avoir une connaissance polyvalente des problèmes afin d'apporter la meilleure réponse à leur demande. Une autre qualité indispensable est d'appréhender avec calme et maîtrise les situations parfois difficiles en sachant prendre le recul nécessaire. En fait, il faut avant tout posséder des qualités humaines et la juste dose d'empathie.

COIN CIVIQUE

Attention aux nuisances sonores !

L'été arrive et les bonnes vieilles habitudes reprennent leurs droits ! Si les jeux extérieurs, les pétanques et autres apéros animeront les résidences, chaque habitant est tenu de respecter la loi en ce qui concerne les tapages nocturnes, comme diurnes. Les activités doivent donc exister avec calme et certains loisirs, comme les pétards, sont toujours interdits. En cas de besoin, contacter le 17 ou le commissariat de Vénissieux, même si une visite de courtoisie chez votre voisin reste souvent la meilleure solution.

PRATIQUE

Sacoviv.fr, le nouveau site Internet www.sacoviv.fr

La SACOVIV dispose enfin de son propre site Internet : www.sacoviv.fr. Sur la plateforme, vous trouvez plusieurs onglets dédiés aux différents publics susceptibles de visiter le site, à savoir, les demandeurs de logements, les professionnels (prestataires, partenaires...) et bien entendu, les locataires. Prochainement chaque locataire aura un accès personnel qui lui permettra notamment de visualiser son compte locataire et ses avis d'échéance. D'autres services seront également mis en place plus tard comme le paiement du loyer en ligne, le dépôt et le suivi d'une réclamation. Mais au-delà de ce côté pratique, vous pourrez également suivre toute l'actualité de la SACOVIV, connaître les marchés publics en cours ou attribués. Au bénéfice de davantage de transparence et de modernité. Le site Internet, conçu par une société vénissienne reprend la charte graphique du nouveau logo. Rendez vous sur www.sacoviv.fr pour vous faire votre propre opinion et découvrir toutes les fonctionnalités.

CONTACT

NOUS CONTACTER :

Un numéro unique : 04 72 21 19 00

Pour le siège du lundi au vendredi
De 9h à 12h et de 14h à 17h
pour l'astreinte en dehors des heures
de bureaux week end compris

Votre responsable d'immeuble
sur son téléphone
(n° affiché dans l'allée)

Un mail générique : seml@sacoviv.fr

Un site : www.sacoviv.fr

NOUS RENDRE VISITE :

SACOVIV
19 rue Emile Zola
69 200 VENISSIEUX

Lundi, mardi, vendredi de 14h à 17h
Jeudi de 14h à 19h,
Fermé mercredi après midi

Directeur de la publication : Pierre-Alain Millet
Rédacteur en chef : Thierry Beaudoux
Réalisation : ELC2 - Impression : Public Imprim
ISSN 2551-1777- Juillet 2017