



# EN QUÊTE DE VOTRE SATISFACTION !

Retrouvez les résultats du sondage 2019 en page 3 !



p. 4

**BONNES PRATIQUES**  
dans votre logement



p. 5

**HIVER**  
Chauffage et ventilation chez vous



p. 6

**TRAVAUX**  
Les cages d'escalier font peau neuve

# EDITO

Guillaume CORFDIR, Directeur général



Vous satisfaire de manière durable et continue est notre priorité. Pour autant, le résultat global de l'enquête de satisfaction réalisée en juin auprès de vous connaît un léger repli. Cela nous amène à nous questionner de nouveau sur notre organisation et à mettre en place les actions correctives nécessaires pour mieux répondre à vos attentes.

Concrètement, l'un de nos leviers d'amélioration est la réalisation de travaux pour rendre votre cadre de vie au quotidien plus agréable. Le lancement d'une campagne de réfection des halls d'entrée et des cages d'escalier à compter de novembre 2019 devrait y contribuer.

Nous profitons de ce numéro pour rappeler un certain nombre de bonnes pratiques dans l'usage de votre logement et de ses équipements afin de diminuer le risque de mauvaises surprises !

Bonne lecture.



Suivez-nous sur [twitter.com/polylogis](https://twitter.com/polylogis)  
et sur [www.logiouest.fr](http://www.logiouest.fr)

## LogiOuest partenaire des RDV de l'Erdre pour la 4<sup>ème</sup> année consécutive

Dimanche 1<sup>er</sup> septembre, 40 locataires de LogiOuest ont pu assister au concert du groupe Enez et faire une balade en bateau sur l'Erdre. LogiOuest a choisi d'être partenaire de cet événement pour en permettre l'accès à ses locataires de plusieurs résidences nantaises, via un tirage au sort réalisé chaque année depuis 2016.



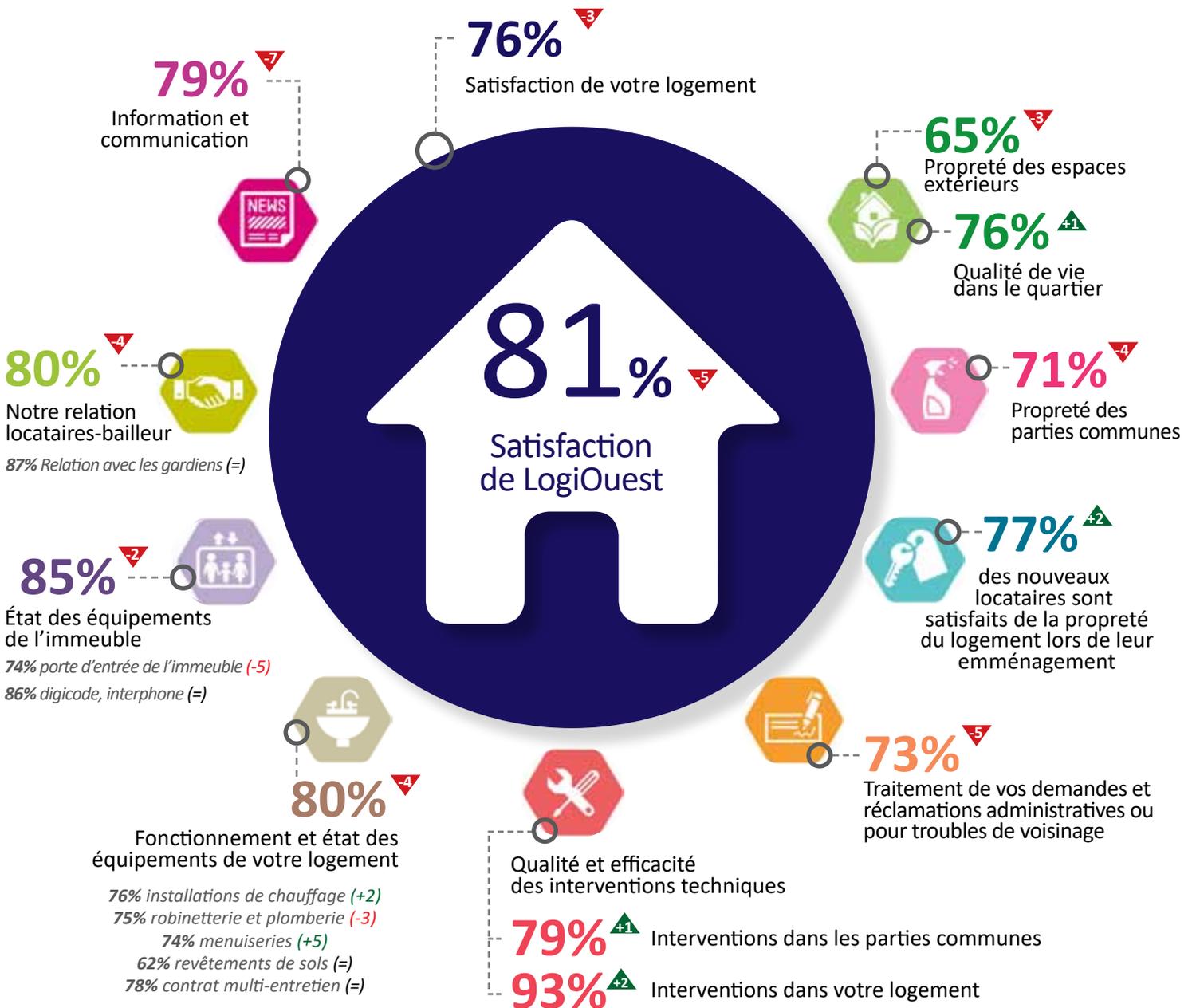
LogiMag n°21 • Octobre 2019 • Imprimé sur papier recyclé par LA CONTEMPORAINE

Comité de rédaction : Delphine Auzanneau, Isabelle Bodin, Dominique Duperray, Emmanuelle Ferrand, Fanny Jouannet, Céline Thomas

# ENQUÊTE DE SATISFACTION 2019

## NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE ...

... et attentifs à l'évolution de vos besoins et de votre satisfaction. Au quotidien, dans un souci de bien-être, les salariés de LogiOuest s'emploient à répondre à vos attentes et à améliorer leurs pratiques. En 2019, et comme chaque année, nous avons souhaité connaître votre degré de satisfaction sur les questions liées au logement, au quartier et à notre relation locataires-bailleur. En juin dernier, nous avons interrogé 500 locataires par téléphone. Retrouvez ici les résultats de l'enquête ainsi que l'évolution de votre satisfaction depuis l'année dernière.



L'enquête 2019 voit la confirmation de nos points forts (interventions techniques dans votre résidence et dans votre logement, qualité de vie dans le quartier). Nous remarquons toutefois une baisse

de votre satisfaction sur le traitement de vos demandes administratives, la propreté des résidences, les équipements de votre logement et, de façon générale, sur nos modes de communication.

Nous sommes conscients des pistes de progrès que vous nous signalez. Les équipes de LogiOuest se mobilisent pour obtenir des améliorations concrètes sur ces items dans les prochains mois.

### LÉGENDE :



Évolution de la satisfaction

**86%** Taux de satisfaction principaux par item

**76%** Résultats aux questions détaillées

## BONNES PRATIQUES DANS VOTRE LOGEMENT

Diminuons les risques et partageons les responsabilités



**JE NE JETTE PAS  
LES LINGETTES  
DANS LES WC !**

### LINGETTES, ENNEMIES DES CANALISATIONS !

L'usage des lingettes pour la toilette ou pour le nettoyage des sanitaires s'est fortement développé ces dernières années. Au-delà de l'impact environnemental incontestable, elles sont un véritable fléau pour les canalisations car elles augmentent le risque de bouchage et de débordement dans les logements. Le nombre d'interventions de notre prestataire chargé du bon écoulement des réseaux d'eaux usées de nos immeubles est en forte hausse et les mécontentements des locataires victimes est bien là ! Nous en appelons donc à la responsabilité de chacun d'entre vous !

Une fuite d'eau engendre une hausse de votre consommation et, par voie de conséquence, une augmentation de votre facturation.

Rappel : en tant que locataire, vous devez surveiller votre consommation en consultant régulièrement votre compteur qui se trouve dans votre logement ou dans les gaines techniques sur le palier de votre immeuble.

**POUR ÉVITER LES  
FUITES D'EAU, JE  
SURVEILLE MON  
COMPTEUR !**

### FUITES D'EAU : FACTURE SALÉE ET DÉGÂTS IMPORTANTS !

Comment lutter contre les fuites d'eau ? Votre logement bénéficie d'un contrat de robinetterie pour lequel vous payez une charge mensuellement. Aussi, si vous constatez une fuite, même minime, sur l'un de vos robinets ou sur la chasse d'eau de vos toilettes, nous vous proposons de prendre rendez-vous directement auprès de l'entreprise dédiée qui effectuera la réparation :

- vous habitez le Maine-et-Loire et la Sarthe, appelez ISERBA au 02 40 85 88 50 ;
- vous habitez la Loire-Atlantique, appelez LOGISTA au 09 69 36 62 59.

### GAZ : ATTENTION À L'INTOXICATION

Ouvrez votre porte chaque année à l'entreprise qui vient contrôler votre installation. Les locataires dont le logement est équipé d'une chaudière individuelle gaz doivent impérativement laisser l'entreprise chargée de l'entretien réaliser une visite annuelle. C'est une obligation en matière de sécurité liée aux risques gaz. **En cas de sinistre, l'absence de visite d'entretien annuelle peut engager votre responsabilité.** Le coût de cet entretien annuel est imputé dans le montant des charges communes. Aussi, nous vous demandons d'accorder le meilleur accueil aux techniciens en charge de cet entretien :

- pour le Maine-et-Loire et la Sarthe, l'entreprise titulaire du marché est ENGIE HOME SERVICES ;
- pour la Loire-Atlantique, c'est ATOUT HABITAT (nouvelle dénomination de l'entreprise CDG).

**J'OUVRE MA  
PORTE POUR LA  
VISITE ANNUELLE  
OBLIGATOIRE  
D'ENTRETIEN DE  
MA CHAUDIÈRE  
GAZ.**

## CHAUFFAGE ET VENTILATION

En hiver, ils font la paire



La période automnale est synonyme de remise en route du chauffage.

Dans votre logement, le chauffage et la ventilation sont deux systèmes liés qui assurent votre confort et préservent votre santé.

La ventilation permet de faire entrer de l'air neuf dans votre logement et d'évacuer l'air humide et pollué qu'il contient. L'air sec étant plus facile à chauffer, en aérant, vous consommerez moins et gagnerez en confort.

### CHAUFFAGE

Le chauffage représente en moyenne plus de 75% de nos dépenses en énergie.

Voici quelques conseils pour réduire votre facture :

- dépoussiérez régulièrement les radiateurs,
- ne pas mettre d'objets ou de meubles devant les radiateurs,
- fermez volets et rideaux dès la tombée de la nuit,
- réglez les radiateurs pour adapter la température des pièces en fonction de vos activités.

### VENTILATION

Bien aérer son logement, c'est absolument indispensable ! Cela permet notamment :

- d'éliminer les polluants domestiques (solvants, produits d'entretien, ...),
- de diminuer la pollution du tabac,
- d'éliminer les odeurs,
- d'évacuer le CO<sub>2</sub> de la respiration et des combustions et d'augmenter le taux d'oxygène,
- de diminuer le taux d'humidité et ainsi de renforcer l'efficacité du chauffage.

15 minutes d'aération par jour suffisent, même en hiver. Il ne faudra que quelques minutes à votre logement pour se réchauffer.

Aérez de préférence avant 10h et après 21h, selon les saisons, car l'air extérieur est moins pollué, et privilégiez l'ouverture des fenêtres qui ne donnent pas sur la rue.

Les pièces d'eau, cuisine et salle de bain sont celles qui doivent être aérées le plus régulièrement possible.

Viennent ensuite les autres pièces de vie, que sont les chambres et le salon.



## #àvousdejouer

Placez les données suivantes au bon endroit dans la phrase ci-dessous :  
**7 - hors gel - 17 - 19 - 15**

« Je chauffe mon logement à ..... °C dans la journée quand je suis là, mais à ..... °C pendant la nuit. Baisser d'un degré la température de mon logement peut me faire réaliser ....% d'économies en moyenne sur ma facture.

J'aère mon logement ..... minutes chaque jour pour renouveler l'air. Lorsque je pars plus de deux jours, je règle mon chauffage sur ..... »

Réponses : 19 - hors gel - 17 - 19 - 15



## ADAPTATION DES LOGEMENTS



### Renouvellement du marché

Depuis plus de 10 ans, dans le cadre de sa politique en faveur du maintien à domicile, LogiOuest a adapté 489 logements à partir de demandes individuelles de locataires qui font face à un handicap, une maladie, une perte d'autonomie.



### En quoi consiste l'adaptation d'un logement ?

Le remplacement de la baignoire par une douche, l'adaptation de la hauteur d'équipements électriques ou encore la motorisation de volets roulants sont des exemples d'adaptation qu'il est possible de réaliser.

Le marché « *Adaptation des logements* » est arrivé à son terme en 2019 et a été renouvelé cet été. Pour encore mieux répondre aux besoins des locataires, ce sont deux entreprises, ACCES 9 et UTILISS, qui interviendront au domicile des locataires pour réaliser ces travaux.

### Comment sont arbitrées les demandes d'adaptation ?

Chaque mois, se tient la Commission d'Adaptation des Logements interne à

LogiOuest. Elle étudie chacune des demandes des locataires transmises aux agences. La décision prend en compte la situation du locataire ainsi que la taille, la typologie et la configuration du logement.

Ces demandes écrites doivent être obligatoirement accompagnées d'un certificat médical. En cas de modification importante du logement, l'avis d'un ergothérapeute peut être demandé.



## RÉFECTION DES CAGES D'ESCALIERS

Sur le dernier trimestre 2019, LogiOuest lance son plan de réfection des cages d'escaliers qui concerne 11 résidences et s'étalera sur 3 ans. Les travaux consistent en la réfection des peintures dans les halls d'entrée, des escaliers et des circulations de tous les étages. Le remplacement des sols, des éclairages et des boîtes aux lettres sont étudiés au cas par cas. Le programme commence dès cet automne avec une intervention sur les résidences suivantes :

- **La Corderie** à Ancenis (44),
- **Les Trois Marchands, Les Balcons de la Maine, Le Cormier 2** à Angers (49).

En 2020, débiteront les travaux des résidences **Les 4 vents** à Saint-Sébastien-sur-Loire (44) et **Les Jardins Dumnac** aux Ponts-de-Cé (49).



Résidence **La Romanerie** à Nantes (44)

# CHEZ VOUS

## SELECTRA : l'assistant de vos économies

Depuis 2018, Selectra accompagne les locataires de LogiOuest dans la souscription de l'ensemble de leurs contrats domestiques pour leur permettre de faire des économies !

Dans le cadre de notre partenariat, Selectra met à la disposition des locataires, un numéro de téléphone dédié, disponible du lundi au vendredi de 8h à 21h et le samedi de 9h à 18h.

"Notre objectif, chez Selectra, est de faire *gagner* du temps aux particuliers en simplifiant les démarches de souscription, et de l'argent, en leur proposant des offres adaptées à leurs besoins." Raphaël, Chargé de partenariats chez Selectra.

- ✓ Activation de vos compteurs d'énergie
- ✓ Test d'éligibilité à la fibre optique/ADSL
- ✓ Souscription de votre box internet
- ✓ Devis pour votre assurance habitation



**09 97 67 94 01**



Électricité



Internet



Gaz



Assurance habitation

**Selectra**

✓ HOP! J'économise

Service développé en partenariat avec notre partenaire Selectra.

## PARKINGS

Mettez votre voiture à l'abri pour l'hiver !

LogiOuest vous propose des places de parking en sous-sol sécurisé  
*garages fermés ou emplacements simples*

**à partir de 20€ par mois !**

Vous avez deux voitures ?

**-50% sur la seconde location\***

*\*offre promotionnelle valable sur la deuxième location la moins chère, destinée aux locataires de LogiOuest.*



Angers (49), Quartier Saint-Léonard

À PARTIR DE **185 500 €\*\***



## Votre maison neuve à Angers

**Dernières opportunités !**

Type 4 avec jardin et terrasse

Proches de toutes les commodités (centre commercial Espace Anjou, écoles, piscine, lignes de bus à deux pas et accès rapide à l'autoroute, ...).

Angers (49), Quartier Larevellière



À PARTIR DE  
**90 000 €\***

**APPARTEMENTS DU T2 AU T5**

à 1 Km du Boulevard Foch

Angers (49), Quartier Rabelais /Catho



À PARTIR DE  
**90 000 €\***

**APPARTEMENTS DU T3 AU T5**

à 50m de l'ESA et à 5min à pied du centre ville

Angers (49), Quartier Patton



À PARTIR DE  
**36 000 €\***

**APPARTEMENTS DU T1 AU T5**

à 100m des commerces

Feneu (49), Proche bourg



À PARTIR DE  
**110 000 €\***

**Maison T3**

Proche toutes commodités

*\*prix locataire du parc social du Maine-et-Loire, hors frais de notaire  
 \*\* TVA 5,5% et exonération de taxe foncière pendant 15 ans, sous conditions de ressources*