



DOSSIER



Entretien courant et dépannages : quel est le service Creusalis ?

EDITO

Des constructions adaptées et des services de qualité



En juin dernier, les membres du conseil d'administration de Creusalis m'ont accordé leur confiance. Je tiens à les remercier très sincèrement et à réaffirmer ici ma volonté de présider Creusalis dans l'intérêt de ses locataires et du département de la

Creuse.

Depuis ma prise de fonctions, j'ai eu le plaisir d'assister à la mise en service de maisons individuelles à St-Dizier-Leyrenne ainsi qu'à Chénéraillles. En ce début d'année, 12 logements pensés pour les séniors seront opérationnels à Crocq, et deux maisons d'accueil familial ouvriront à Saint-Pardoux-Mortierolles et à Saint-Marc-à-Loubaud. Enfin, à Saint-Christophe, 4 maisons idéales pour les familles avec enfants pourront accueillir leurs premiers locataires d'ici quelques mois. Tous ces programmes enrichissent la gamme de logements de Creusalis, dont l'ambition est de proposer des solutions appropriées aux différentes étapes de la vie de nos locataires. Mais notre mission ne se limite pas à réaliser de l'habitat adapté. L'Office a toujours attaché beaucoup d'importance aux services associés, qu'ils soient administratifs ou techniques. Le dossier, en pages centrales de ce Creusalire, vous présente d'ailleurs l'étendue des services de Creusalis en ce qui concerne le dépannage et l'entretien.

Je profite de l'occasion qui m'est donnée pour vous adresser mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

Bonne lecture à tous.

Patrice Morançais, président

ÉVÉNEMENT

Le nouveau conseil d'administration installé



Le nouveau conseil d'administration de Creusalis a été officiellement installé le 5 juin 2015, en présence des 4 représentantes des locataires. Ce conseil est le centre de décision de la politique générale de l'office. Il vote le budget, décide du lancement de nouvelles opérations et détermine le niveau des majorations de loyers en application de la réglementation en vigueur. Il est composé d'élus locaux, de personnalités civiles, d'un représentant des associations œuvrant dans le domaine du logement, de membres d'organismes partenaires, de représentants du personnel et des locataires. Lors de cette séance du 5 juin 2015, les membres ont élu Patrice Morançais, 3^e vice-président du conseil départemental et maire de Saint-Chabrais, à la présidence de Creusalis. Ce dernier a tenu à saluer le travail accompli par l'équipe sortante, mais aussi celui de tout le personnel de l'Office. Il a par ailleurs déclaré vouloir « poursuivre l'activité de l'Office dans un esprit constructif et dans le souci permanent de trouver le plus grand consensus possible dans les décisions [qu'il sera] amené à prendre ».

Entretien courant et dépannages : quel est le service Creusalis ?



« L'ampoule de mon salon est grillée, qui doit la changer ? ». Ce type de questions se pose régulièrement dans une vie locative. Entre la répartition légale des tâches d'entretien et les services supplémentaires que propose Creusalis, il n'est pas toujours évident d'y voir clair. Petit tour d'horizon du champ d'action des agents de l'Office.

Qui fait quoi : le cadre réglementaire

La loi est relativement claire sur la répartition des tâches d'entretien : charge au locataire d'assurer l'entretien courant du logement, de ses éléments d'équipement, et de réaliser les menues réparations nécessaires, charge au bailleur d'assurer les réparations et les opérations d'entretien de plus grande importance et l'entretien des parties communes. Ainsi, les locataires doivent notamment changer les ampoules, les fusibles, entretenir les bouches d'aération et remplacer les équipements du logement cassés par accident. Creusalis, par le biais de sa régie ou des entreprises qu'il mandate, a pour obligation d'entretenir les peintures des fenêtres, les volets, les tuyaux d'arrivée générale d'eau et de gaz, ou encore de renouveler les convecteurs lorsque cela est nécessaire.

83 agents dédiés à l'entretien et aux dépannages

Voilà pour le cadre réglementaire.

Dans la pratique, Creusalis a pour ambition de faire plus que ce que la loi lui impose (le bailleur intervient par exemple régulièrement sur les portes d'entrée alors qu'il n'est pas tenu de le faire), et il s'en donne les moyens : 83 agents répartis dans tout le département sont ainsi dédiés à l'entretien de propreté des parties communes, à la maintenance et aux dépannages. Une astreinte est même assurée les week-end et les jours fériés pour

pallier les urgences (voir encadré). Ainsi, en 2014, les ouvriers de maintenance sont intervenus dans les logements ou les parties communes à 6 528 reprises. La limite à cette ambition est la taille du parc immobilier de l'Office : quand on gère 5200 logements on ne peut pas, même avec une équipe conséquente, être partout en même temps. Les incivilités, voire le vandalisme, limitent également l'action des techniciens. Plus les parties communes seront dégradées, plus les agents passeront de temps à les remettre en état au lieu de se concentrer sur les travaux d'amélioration et d'embellissement.



Entretien courant des parties communes

La première des missions des équipes de Creusalis, par le temps qu'elles y consacrent, est l'entretien courant des parties communes des bâtiments. 42 agents d'entretien s'y emploient dans tout le département. Les 4 gardiens,

tous affectés à Guéret, y contribuent eux aussi, en plus de leur travail de médiation. L'entretien comprend aussi les réparations courantes effectuées par les 27 ouvriers de régie : remise en état des portes, des vasistas, des rampes, changement des ampoules et des interrupteurs des parties communes... Chaque bâtiment est contrôlé une fois par an et bénéficie alors des interventions nécessaires. En dehors de cette visite annuelle, les



locataires peuvent solliciter la régie (tél. : 05 55 51 95 50, courriel : info@creusalis.fr), ou bien les agences de proximité. Enfin, Creusalis assure, pour les bâtiments collectifs, l'entretien des extérieurs. L'équipe des espaces verts, avec l'aide d'ESAT mandatés, intervient autour des bâtiments dans la limite des terrains appartenant à l'Office.

Interventions dans les logements et dépannages d'urgence

En ce qui concerne les logements, Creusalis procède à une révision complète à chaque départ de locataire. L'objectif est de changer tout ce qui est usé pour éviter des frais au locataire suivant. Les ouvriers de régie ou les entreprises mandatées vont également intervenir tout au long de l'année pour des réparations, parfois sur demande du locataire (pour les réparations d'importance) et d'autres fois dans le cadre de programmes de réhabilitation (remplacement des menuiseries, du système de chauffage...). Mais le «plus» de Creusalis est sans aucun doute son service de dépannage d'urgence (voir encadré). Les ouvriers sont en effet en mesure d'intervenir, si la situation l'exige, 7 jours sur 7, y compris les jours fériés. Cet engagement fort, qui permet à ses locataires de ne pas se trouver seuls face à un dysfonctionnement électrique ou une fuite d'eau par exemple, fait de Creusalis un bailleur pas tout à fait comme les autres.

Dépannage le weekend et les jours fériés, mode d'emploi

Creusalis assure un service de dépannage d'urgence. En dehors des heures d'ouverture de l'office, les locataires peuvent appeler le standard (05 55 51 95 50) et laisser un message sur la boîte vocale avec la nature de la demande (**bien penser à laisser ses coordonnées**). Les techniciens d'astreinte rappelleront rapidement le locataire et interviendront si nécessaire.

Attention, l'office ne règle que les seules factures des entreprises qu'il a lui-même mandatées. En cas d'urgence (chauffage, eau...) les locataires doivent contacter Creusalis. Un locataire, s'il décide seul de faire intervenir une entreprise extérieure, devra régler lui-même la facture. En cas de danger, il est impératif d'appeler les services d'urgence en premier lieu (ERDF-GRDF, pompiers, police...).



Infos pratiques

Creusalis a signé des contrats d'entretien avec des prestataires pour certains de ses équipements et ils doivent donc intervenir en cas de dysfonctionnements.

En cas de panne, contactez :

- **Otis** au 0800 24 24 07 **pour les ascenseurs** ;
- **Cham** au 05 55 81 77 36 **pour les chaudières individuelles et les chauffe-bains alimentés au gaz** (pour les chaudières collectives et les chauffe-bains électriques, contactez directement Creusalis).

BRÈVES

5 100 DAAF installés

La nouvelle réglementation impose aux bailleurs de fournir un Détecteur Avertisseur Autonome de Fumée (DAAF) à ses locataires. C'est chose faite depuis le mois de mars pour Creusalis qui a commandé 5 100 détecteurs garantis 10 ans afin d'équiper ses logements. L'installation de ces dispositifs qui devait être réalisée par les locataires a par ailleurs été prise en charge par l'office. Il ne reste donc plus aux locataires qu'à vérifier régulièrement le bon état de fonctionnement de l'appareil (il suffit pour cela d'appuyer sur le bouton de test) et d'informer Creusalis en cas d'anomalie.

Un questionnaire obligatoire pour les locataires

Tous les occupants d'un logement Creusalis au 1^{er} janvier 2016 recevront un questionnaire en début d'année. Ils devront le compléter et le renvoyer, dans le mois, accompagné de leur avis d'imposition ou de non-imposition établi en 2015 au titre des revenus 2014. Il s'agit d'une enquête obligatoire sur l'occupation du parc social dont le but est de mieux connaître la réalité du logement social et de mesurer ses évolutions.

Une antenne commerciale à Guéret



En France, 2 foyers sur 3 sont éligibles au logement social et beaucoup ne le savent pas. Pour pallier ce manque d'informations et mieux faire connaître son offre de logements, Creusalis a ouvert

une antenne commerciale dans un lieu fréquenté, au cœur de la ville de Guéret : la place du marché (l'antenne est précisément installée rue des sabots, à quelques mètres de la dite place). Depuis le mois de juin 2015, deux chargés de commercialisation, Géraldine et Julien, y présentent les appartements et les maisons de Creusalis disponibles à la vente ou à la location, ainsi que les conditions d'accès. Alors passez le message autour de vous : pour tous renseignements sur les logements disponibles dans tout le département, rendez-vous à l'antenne commerciale place du marché à Guéret.

Le site Internet enrichi

Toujours dans l'optique de mieux présenter ses logements disponibles, l'Office a enrichi son site Internet (www.creusalis.fr) et tout particulièrement le catalogue en ligne. On y trouve désormais des photos d'intérieurs ainsi que des descriptifs détaillés des logements. Les explications sur les conditions et les modalités d'accès ont également bénéficié d'une attention particulière pour être plus faciles à comprendre. Enfin, autre nouveauté, et pas des moindres, le site est désormais adapté aux mobiles et aux tablettes.



Bientôt disponibles

Logements privatifs adaptés aux séniors à Crocq



12 nouveaux logements de plain-pied et adaptés aux séniors seront disponibles à la location début 2016. Un choix idéal pour les personnes âgées qui recherchent un cadre de vie adapté tout en préservant leur indépendance. Les logements, situés dans le bourg de Crocq, à quelques pas de la maison de santé et de tous les services et commerces, sont des petites maisons conçues pour accueillir des personnes seules (T1bis) ou des couples (T2). Elles disposent d'une pièce centrale en L, avec une cuisine ouverte. La salle de bain est équipée d'une porte coulissante large et facile à manipuler, d'un WC surélevé, d'une douche à l'italienne avec un siège rabattable et d'une vasque suspendue. Les T2 ont, quant à eux, une chambre séparée. Les loyers hors charges oscillent entre 200 et 230 €. *Pour plus d'informations ou déposer un dossier, contactez Creusalis agence sud, tél. 05 55 51 95 65, info@creusalis.fr.*

4 maisons à St christophe

Au printemps 2016, Creusalis mettra en service 4 maisons dans l'éco-village de «La Grangeade» à Saint-Christophe, à quelques kilomètres de Guéret et au cœur des chemins de randonnées de Chabrières. 2 T4 et 2 T3 seront disponibles à la location. Les maisons, mitoyennes, disposent chacune d'une cuisine, d'un salon et d'un cellier avec accès au garage au rez-de-chaussée, et de 2 ou 3 chambres (selon les versions). Chacune d'entre elles a également son jardin privatif.

Pour plus d'informations ou déposer un dossier, contactez Creusalis Siège, tél. 05 55 51 95 50, info@creusalis.fr.



Contacts

Creusalis siège
59 av. du Poitou
BP37
23000 Guéret

Agence sud
1 rue Cyprien-Pérathon
Chabassière
23200 Aubusson

Agence ouest
10 rue Joliot-Curie
Les touterelles
23300 La Souterraine

Antenne commerciale
3 rue des sabots
(place du marché)
23000 Guéret

Creusalis par téléphone
05 55 51 95 50

Creusalis sur Internet
www.creusalis.fr