

À vos Côtés

N°9 - décembre 2021 - La gazette du locataire



« Le partage », la salle commune de la résidence personnes âgées à Rixheim

édito

L'indice de référence des loyers (IRL) sert à fixer les limites des hausses annuelles des loyers que peuvent exiger les propriétaires bailleurs.

À la SOMCO, nous estimons qu'il est important de soutenir l'accès au logement pour tous. De ce fait, nous avons choisi de pratiquer une politique locative raisonnable, en restant systématiquement sous le seuil maximum autorisé. Ainsi, vos loyers ont été réévalués de 0,45 % par an (en moyenne) depuis 2014, ce qui représente environ 1,77 € annuel.

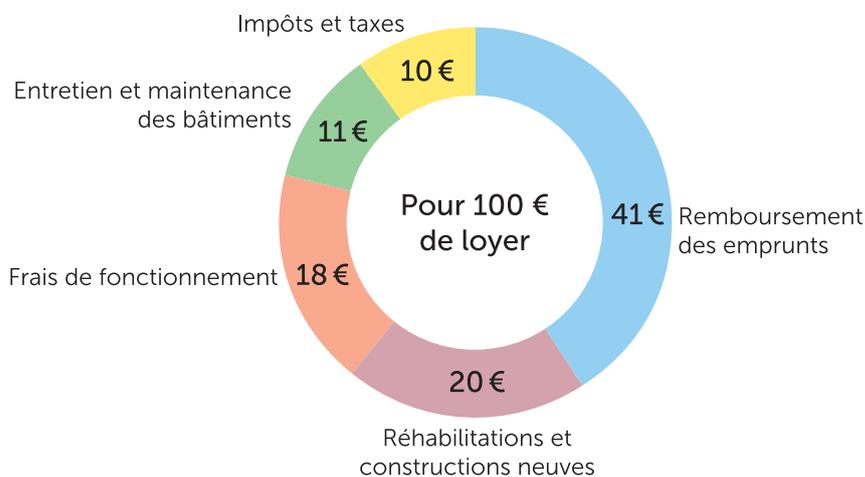
L'indice calculé par l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee) nous permettrait d'augmenter vos loyers de 0,42 % au 1^{er} janvier 2022 mais, dans la continuité de nos engagements, nous avons décidé de limiter ce taux, en moyenne, à 0,34 % (soit 1,38 €).

Chaque année, les bénéfices engendrés sont réinvestis dans la réhabilitation de nos immeubles et la construction neuve. Le graphique de répartition ci-contre vous permettra de comprendre où sont affectés les loyers perçus.

Je vous souhaite
une agréable lecture.

Le Directeur Général
André GIRONA

Où va votre loyer ?



**Vous n'arrivez pas à payer votre loyer ?
N'attendez pas pour vous faire aider.**

Le service recouvrement est à votre écoute :
Agnès NICKLER au 03.89.46.65.13
Edith STREICHER au 03.89.46.63.14

Dans ce numéro :

Page 2 : Focus sur la maintenance

Page 3 : Construisons demain

Page 4 : Enquête SLS & informations

L'entretien du patrimoine est une vraie priorité

Fuite sur un chauffe-eau, canalisation bouchée, panne d'ascenseur, manivelle de volet cassée, problème de chauffage, serrure détériorée... : les appels et les courriels réceptionnés par Sonia POCHE et Asmae KHALFAOUI, assistantes maintenance au siège de la SOMCO, n'arrêtent jamais !



Sonia et Asmae

Au siège mulhousien de la SOMCO, le service Maintenance est constamment en effervescence ! Pour preuve, près de 5 200 ordres de service ont déjà été signés au cours des onze premiers mois de cette année, uniquement pour des interventions menées dans le Haut-Rhin.

Sonia et Asmae jonglent toutes les deux entre les appels téléphoniques réceptionnés sur leurs différents téléphones et les courriels qui défilent sur leurs écrans à la vitesse de l'éclair. Elles travaillent dans deux bureaux séparés mais contigus, ce qui leur permet de communiquer facilement sur leurs dossiers réciproques.

Les assistantes maintenance sont incolables sur les réparations ou travaux

« susceptibles de constituer une charge locative ». Dans ce cas, et uniquement lorsque c'est possible évidemment, elles n'hésitent pas à donner quelques astuces au locataire afin qu'il puisse résoudre son souci par lui-même ou lui conseillent de faire appel à l'entreprise de son choix.

La grosse majorité du temps, Asmae et Sonia établissent un ordre de service, sollicitent un premier professionnel et, s'il n'est pas disponible alors que l'urgence est avérée, elles en chercheront un second ou même un troisième. Il leur faut ensuite confirmer la demande d'intervention par écrit, réceptionner l'accusé de réception et archiver tous ces documents. Leur temps déjà si précieux est souvent perturbé par des locataires impatientes de

savoir comment cela avance... alors qu'ils viennent à peine d'adresser leur requête.

Les difficultés que connaissent actuellement les entreprises, tous secteurs confondus, pour s'approvisionner en matières premières touchent également celles qui interviennent au niveau de la maintenance. L'absence de pièces nécessite souvent de reprogrammer un dépannage.

Quoi qu'il en soit, « à partir du moment où un contact a été établi, cela signifie que nous nous occupons du problème. Cela ne sert donc à rien de nous rappeler », souligne Asmae. « Nous ne sommes pas assises 8 heures par jour sur notre chaise ! », renchérit Sonia. Pour exemples : Lorsqu'une fuite est détectée sur un plafond, le professionnel mandaté doit pouvoir en déterminer l'origine dans l'appartement situé au-dessus or, certains locataires refusent de leur ouvrir leur porte. Les assistantes doivent donc intervenir pour décanter la situation et permettre à l'entreprise partenaire de poursuivre son travail au plus vite. Autre cas : lorsque le logement à l'étage supérieur est inoccupé, elles doivent rechercher les clés et les faire parvenir à l'entreprise mandatée. Chaque demande est traitée comme un cas à part car « la satisfaction des locataires est notre priorité », concluent les dynamiques assistantes.

Conseils de pro !

Alain REIX, chef de l'agence ATIC à Wittenheim - service hygiène et maintenance immobilière : « Les blocs WC à suspendre, tous les types de lingettes et autres tissus fibreux, les rouleaux biodégradables, les tampons et serviettes hygiéniques, le papier journal, les boules de cheveux, les cotons tiges, la litière pour chats, les jouets jetés de façon accidentelle par les jeunes enfants... génèrent des

problèmes d'écoulement et provoquent des bouchons sur les réseaux d'assainissement. Le coût d'une telle intervention dans un collectif peut s'élever à 300 € HT. Le problème s'accroît lorsque les écoulements d'assainissement transitent par une station de relevage. Les matières fibreuses viennent bloquer et casser les pompes. Les toilettes ne doivent donc pas servir à évacuer n'importe quel déchet ! »



Cédric NOIROT

Cédric NOIROT, responsable maintenance pour Concept Elec à Uffholtz : « De nombreuses causes peuvent entraîner des coupures de courant. Cela peut venir, par exemple, d'une surcharge électrique engendrée par des appareils qui consomment trop d'énergie en même temps. Il faut éviter d'utiliser trop de rallonges et de multiprises car tous ces points de contacts cumulés multiplient les sources possibles d'échauffement. Lorsque vous

constatez un problème sur les circuits ou dans le tableau électrique et que vous n'avez pas de formation adéquate, pensez sécurité avant tout ! Si un fusible est cassé, n'utilisez pas de l'aluminium. C'est dangereux et peut même déclencher un incendie. Il est toujours plus raisonnable de faire appel à un professionnel plutôt que de chercher à bricoler une installation électrique défectueuse, au risque d'aggraver le problème. »

Construisons demain

Le 24 septembre dernier, la SOMCO a invité une quarantaine de bailleurs, urbanistes, architectes, paysagistes, élus et locataires à se rencontrer au pôle KMØ de Mulhouse. L'objectif était de croiser les expériences et de réfléchir tous ensemble sur les nouvelles façons d'habiter.

Les évolutions démographiques annoncées par l'INSEE, le réchauffement climatique et l'épuisement de certains matériaux de construction sont autant de facteurs dont il est indispensable de tenir compte pour construire de façon plus pertinente et plus responsable qu'autrefois.

Bien d'autres paramètres entrent également en ligne de compte et doivent anticiper des besoins nouveaux qui peuvent surgir à plus ou moins longue échéance. On peut notamment citer une plus grande longévité ainsi que la variation de la composition de la famille. Les nouveaux modes de vie doivent concilier en toute harmonie espaces privés et espaces de travail.



André GIRONA accueille les participants.

La SOMCO tient compte de toutes ces évolutions sans jamais déroger au rôle social qui fait partie intégrante de son ADN. « Ce ne sont pas des immeubles que l'on construit mais de véritables lieux de vie qui sont agréables, où l'on se sent bien, qui font qu'on a envie de se les approprier, d'y rester et de les respecter », souligne le directeur, André GIRONA. Plus que jamais,

l'agence pionnière en matière d'habitat social s'efforce à ce que les nouveaux logements soient de belle qualité, fonctionnels, confortables et lumineux... Les travaux sur le patrimoine existant avancent quant à eux, selon le programme défini.

S'inspirer du passé pour aller plus loin



Marie-Claire VITOUX, historienne : « À l'échelle du logement lui-même, l'aube du XXIe siècle voit l'aboutissement du processus d'individualisation au sein même de la famille et du logement. Depuis trois décennies, le principe d'une chambre à soi est devenu une évidence. Le confinement a démontré l'importance d'avoir ces refuges individuels pour pouvoir s'isoler lorsque le besoin s'en fait ressentir. Or, une enquête récente a montré qu'à Paris, des espaces de plus en plus restreints ont été mis sur le marché depuis 2008 (sans compter la disparition des caves et des greniers). Le logement tout en respectant le besoin d'individualisation des espaces peut-il être un des leviers pour fabriquer du collectif et du vivre ensemble ? C'est une question à la fois politique, sociale et écologique. »



Pascale RICHTER, architecte à Strasbourg : « Il me semble qu'une des choses les plus importantes en matière de logement c'est d'offrir le choix aux habitants d'habiter dans des lieux différents et variés, des lieux qui ont du caractère. Nous avons d'ailleurs vu durant le confinement combien le cadre de vie influe sur le bien-être de chacun. Bénéficier d'un espace extérieur où l'on peut réellement profiter de la nature, de nombreux rangements, d'une pièce en plus... sont de réels atouts. L'augmentation des réglementations et la recherche de la rentabilité à tout prix pousse malheureusement vers une standardisation et une homogénéisation des types de logements. En qualité d'architecte, je constate avec bonheur que la SOMCO est l'un des rares maîtres d'ouvrage en France qui cherche à autant diversifier son patrimoine immobilier et à vouloir toujours aller plus loin. »



Laurent NAIKEN, paysagiste-concepteur (Agence Sortons du bois), à Cernay : « Dans quelque projet que ce soit, il est nécessaire de planter de plus en plus de grands arbres et pas seulement des arbustes. Cela va apporter de la quiétude indispensable aux habitants qui ont besoin de cette nature pour se sentir bien et permettre d'avoir de l'ombre lors des épisodes de grande chaleur. Il est important que les gens aient la possibilité de sortir de chez eux et que ce cadre verdoyant représente presque un prolongement depuis l'intérieur. Nous avons la chance d'avoir des fabricants de mobilier qui ont beaucoup d'imagination, ce qui nous offre du choix. De grands progrès ont aussi été réalisés pour diversifier le type de sources lumineuses, ce qui permet de mieux intégrer ces lumières et d'apporter un bien-être nocturne. »

À MULHOUSE

La culture pour tous !

En allouant une nouvelle subvention, la SOMCO s'engage à soutenir pour la seconde fois le dispositif d'éducation musicale et orchestre à vocation sociale (DEMOS) co-piloté par la Philharmonie de Paris, la Ville de Mulhouse, l'Éducation Nationale et la CAF.

Grâce à ce projet de démocratisation culturelle centré sur la pratique musicale en orchestre, ce sont près de 150 enfants des quartiers mulhousiens - scolarisés du CE2 jusqu'à la 4^e - qui apprennent cette année à jouer d'un instrument ou suivent un cours plus avancé.

Locataire d'un logement de la SOMCO, une mère de famille et ses deux enfants ont été invités en juin dernier par Catherine HOFFARTH, chargée de mission développement social, à assister au premier spectacle proposé dans le cadre du dispositif.

À STRASBOURG

Une équipe à votre service



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

ALLÔ...

La SOMCO s'est récemment équipé d'un standard téléphonique qui permet de prendre 8 appels simultanément. Une première sélection numérotée vise à identifier les locataires (choix 0), les demandeurs de logement (1) ou les prestataires & partenaires (2). Vous êtes ensuite mis directement en relation avec la maintenance (choix 1), le service de proximité/médiation (2), le contentieux (3), l'administratif pour la demande de documents (4), la location de garage (5) ou la comptabilité (6).

Depuis la mise en place du système, 1 500 appels ont été enregistrés (en moyenne) par mois soit près de 80 appels par jour ouvré. Sans compter les appels qui sont passés sur les lignes directes !

Nos équipes font le maximum pour vous répondre dans les meilleurs délais mais, si l'attente venait à se prolonger, nous vous remercions de renouveler votre appel. D'après une première étude, les heures creuses se situent du lundi au vendredi entre 15 h et 16 h.

Depuis août 2021, Laura PELLETIER (à gauche) est la nouvelle responsable de l'agence située dans le quartier de la Meinau à Strasbourg. Elle est assistée par Michel RAJACIC, technicien de patrimoine, qui a également pris ses nouvelles fonctions au cours de l'été dernier. Anciennement basée à Mulhouse, Céline ROESSLINGER (à droite) occupe le poste d'attachée commerciale dans le Bas-Rhin depuis 2016.

Le patrimoine bas-rhinois de la SOMCO est réparti au sein de l'Eurométropole de Strasbourg, à Sélestat, Rosheim, Obernai et La Broque. Il comprend plus de 850 logements, essentiellement des appartements situés dans des collectifs et quelques petits pavillons individuels. Quatre nouveaux immeubles (avec 45 logements) ont été inaugurés au printemps dernier à Strasbourg-Neuhof.

ENQUÊTE

95 % des locataires répondent...

Et vous ?

La réglementation impose à tous les bailleurs sociaux de vérifier chaque année (ou tous les 3 ans pour les familles qui bénéficient de l'allocation logement), la situation familiale, les ressources et les activités professionnelles de leurs locataires par le biais de l'enquête Supplément de Loyer de Solidarité (SLS). Les informations communiquées permettent de calculer l'éventuel dépassement du plafond de ressources et de déterminer si vous êtes - ou non - redevable de ce supplément de loyer.

L'absence de réponse ou des pièces jointes demandées vous expose à :

- Une mise en demeure
- L'application d'une pénalité d'un montant de 7,62 € par mois de retard
- Au paiement d'un supplément de loyer de solidarité maximum, qui sera régularisé au retour de l'enquête.

Nous contacter :

- ☎ Mulhouse : 03 89 46 20 20
- ☎ Strasbourg : 03 90 40 47 37
- ✉ contact@esh-somco.fr
- 🌐 www.esh-somco.fr

Siège social et

Agence commerciale

20 Porte du Miroir – CS81271
68055 Mulhouse cedex
Ouvert du lundi au vendredi
de 8 h à 12 h et de 13 h 30 à 16 h 30

Agence de STRASBOURG

6 rue Staedel 67000 Strasbourg
Ouvert du lundi au vendredi (sauf jeudi)
de 10 h à 12 h et de 14 h à 16 h