

# Hlm Infos

Journal édité par l'Office Public de l'Habitat de Castres

N°35



LAMEILHE :

début des travaux de démolition

## SOMMAIRE

### ACTUALITES

Enquête de satisfaction :  
les résultats

Page 3

- Lameilhé : les travaux démarrent
- Amélioration de votre habitat
- La Fête des Voisins 2011
- Logements à vendre

Page 2

Page 2

Page 4

Page 4

## Lameilhé : les travaux démarrent

Les travaux préparatoires à la démolition de 80 logements situés du 2 au 16 avenue François Mitterrand ont débuté le 07 février.

Les travaux d'une durée de 7 mois sont réalisés par l'entreprise Vidal d'Aiguefonde.

Le coût prévisionnel de l'opération est de 669 000 €.

Cette opération s'inscrit dans le cadre d'une opération plus vaste de rénovation du quartier de Lameilhé sur les prochaines années, qui prévoit la réhabilitation de plus de 480 logements et la construction de logements neufs mieux adaptés aux besoins actuels.



## L'amélioration de votre habitat

### Les principaux travaux programmés pour l'année 2011



#### I - Opérations d'entretien :

**Réfection des peintures et des menuiseries extérieures** : 147, rue Soeur Audenet - 18 au 32 bvd Leclerc - 1 au 17 rue Franchet d'Esperey - 2 au 8 rue Franchet d'Esperey

**Peinture cages d'escaliers** : 8 bis, 8 ter, 12, 14 et 16 rue d'Empare - 16 place Bouffard - 36 et 42 rue Milhau Ducommun

**Réparation et/ou pose de carrelage** : halls et cages d'escaliers ; pavillons rue des Lilas - Lardaillé - Les Fontaines - 1 au 3 rue de Dunkerque - 102 à 106 bvd Mal Joffre

**Réfection de la toiture, de la zinguerie et des façades** : Bâtiment des Arcades, place Jean Jaurès

**Traitement des éclats de béton en façade** : Lardaillé

**Remplacement des combinés d'interphone** : les Rapatriés (18-20 rue du Commandant Wauthier, et 71 à 77 rue Soeur Audenet)



#### II - Opérations visant la sécurité des usagers :

**Pose de détecteurs toute hauteur sur les portes des ascenseurs** : Quartier du Petit-Train (améliore la protection des usagers lors de la fermeture des portes).

**Remplacement des portes d'entrée d'immeuble et installation du contrôle d'accès VIGIK** : 18 au 32 bvd Leclerc - 1 au 17 rue Franchet d'Esperey - 2 au 8 rue Franchet d'Esperey



#### III - Opérations d'amélioration renforçant le confort thermique des logements et la réduction des dépenses de chauffage :

**Remplacement des vannes de chauffage en pied de colonnes** : 28 et 28 bis rue d'Empare

**Remplacement des chauffe-eau, chaudières et radiateurs fonctionnant au gaz** : 8 et 26 rue d'Empare, 2 et 5 rue de l'Eglise - 10 place Gabarrou - 2, 4, 8, 10 et 14 rue de Bretagne - 2 au 12 rue du Petit Train - 153 A à G avenue Albert 1er et 1 rue Baptiste Marcet - 30 rue du Lézert.

**Rénovation des chaufferies gaz** : La Filature : 28 et 28 bis rue - les Rapatriés : 18-20 rue du Commandant Wauthier, et 71 à 77 rue Soeur Audenet.

**Remplacement des convecteurs électriques** : 12, 20, 24, 40, 42 et 44 rue Milhau Ducommun - 20 et 22 rue d'Empare - 5 rue de l'Eglise.

**Réfection de la toiture en fibrociment et renfort de l'isolation des combles** : 14 rue de Bretagne - 1 à 14 rue Alba la Source.

**Amélioration thermique des pavillons individuels (menuiseries PVC, isolation, combles, VMC)** 116 rue Honegger - 4 rue de Dunkerque - 59 rue de l'Agout - 5 rue de la Fonderie - 4 rue de Puech Saint-Jamme - 71 avenue Emilie de Villeneuve - 12 rue de Galiéni - 168 boulevard Joffre - 21 rue des Glycines - 19 rue de Bouscasse - 3 rue Flora Tristan - 32 rue Georges Layrac - 67 chemin de la Pause - 166 boulevard Joffre - 35 rue du Roussillon - 44 rue des Tilleuls - 2 avenue Albert Thomas - 67 avenue Albert 1er - 14 rue d'Empare - 25 rue Milhau Ducommun.



# L'enquête de satisfaction 2010

Le Chiffre

## 93 %

Le taux de satisfaction globale vis-à-vis de l'OPH de Castres

### Merci pour votre confiance

Réalisée tous les 3 ans par un cabinet spécialisé indépendant, l'enquête de satisfaction effectuée en septembre dernier auprès de 464 locataires de l'OPH, révèle un taux de satisfaction globale de 93 %, soit 3 points de mieux qu'en 2007.

Voici les principaux résultats sur les différents thèmes abordés.

### LES CONDITIONS D'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

Jugées excellentes puisqu'il ressort un taux de satisfaction de 100 % contre 90 % en 2007. Votre satisfaction reflète la qualité du travail des chargés de clientèle et des agents de proximité. Néanmoins, près d'un locataire sur cinq considère que l'état général du logement pourrait être amélioré. L'Office doit donc poursuivre ses efforts dans ce domaine.

Conditions d'entrée 100 %

### L'ACCUEIL ET LES CONTACTS AVEC L'OPH

9 locataires sur 10 sont satisfaits de la qualité des relations avec l'OPH de Castres, qu'il s'agisse de la disponibilité de l'interlocuteur, du temps d'attente ou des délais de réponse. Le niveau de satisfaction concernant les horaires d'ouverture (74%) va inciter l'Office à travailler sur ce sujet afin d'améliorer ce critère.

Accueil et contacts 91 %

### LA PROPRETÉ DE VOTRE RÉSIDENCE

78 % des locataires sont globalement satisfaits et vous êtes plus de 80 % à juger correcte la fréquence et la qualité du nettoyage ; mais 30 % d'entre vous regrettent le mauvais comportement de certains locataires en matière de propreté.

Propreté de votre résidence 78 %

### L'APPRECIATION DE VOTRE LOGEMENT

87 % des locataires sont satisfaits de leur logement. Chaque année, des travaux de rénovation permettent d'améliorer le niveau de confort des logements.

Vous êtes 83 % à être satisfaits du fonctionnement des équipements de votre logement et 87 % à apprécier la qualité des interventions suite à des pannes. Des progrès sont encore possibles en ce qui concerne la rapidité des interventions (80 %).

Logement 87 %

Equipements du logement 83 %

### LE FONCTIONNEMENT DES EQUIPEMENTS DE LA RESIDENCE

87 % d'entre vous se disent globalement satisfaits du fonctionnement des équipements des parties communes (ascenseur, éclairage, porte d'entrée, etc). Les 13 % d'insatisfaits considèrent que le vandalisme est la cause principale des dysfonctionnements.

L'Office s'efforce, avec ses prestataires, de vous rendre le meilleur service et il doit encore progresser. Mais n'oublions pas que l'état général d'un immeuble est l'affaire de tous. Signalez à votre agence de proximité toute dégradation ou dysfonctionnement afin que nous puissions intervenir rapidement.

Equipements de la résidence 87 %

### LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

78 % des locataires sont globalement satisfaits contre seulement 56 % en 2007. Un bond en avant qui reflète les efforts engagés par l'Office depuis 2008. Des marges de progrès sont encore possibles notamment dans le suivi de la réclamation technique. Vous aimeriez être mieux informés sur la suite donnée à votre demande et sur la vérification de l'intervention.

Traitement des réclamations 78 %

### L'INFORMATION

88 % des locataires s'estiment satisfaits de l'information qu'ils reçoivent. Mais encore 20 % d'entre vous souhaiteraient une meilleure information lors de la réalisation de travaux et sur le fonctionnement des équipements collectifs.

Information 88 %

### CONCLUSION

Les résultats de cette enquête encouragent l'Office à poursuivre ses efforts et à améliorer son travail dans certains domaines.

Les agents de l'OPH de Castres seront sensibilisés sur ces points d'attention.

L'Office s'engage au quotidien, dans la mesure de ses compétences et de ses missions, à renforcer la qualité du service rendu à ses locataires et à améliorer le cadre et les conditions de vie.

# Fête des voisins!

"Les quartiers à l'heure de la fête !"



Le rendez-vous annuel incontournable du "mieux vivre ensemble" se déroulera le vendredi 27 mai 2011.

Comme chaque année depuis 2005, l'OPH de Castres relaiera cette opération pour vous permettre de faire connaissance avec vos voisins et passer un agréable moment.

Si vous souhaitez organiser cette fête dans votre immeuble, l'Office mettra à votre disposition le moment venu, des affichettes, tracts et invitations aux couleurs "d'immeubles en fête" dans votre agence de proximité ou à l'accueil du siège 28 bis rue d'Empare.

## LOGEMENTS A VENDRE

L'OPH souhaite encourager l'accession à la propriété de ses locataires et a décidé de mettre en vente certains logements de son patrimoine.

Deux logements sont actuellement proposés :



*Pavillon de type 5 à étage - 36 rue du Lézert*

Au rez de chaussée : entrée, cuisine, salon, wc, véranda, garage, jardin de 200 m2 environ

A l'étage : 3 chambres dont 1 avec placard, salle de bain avec WC

Chauffage central gaz, VMC, double vitrage

Surface habitable : 105 m2

DPE : Classe Energie D

Prix de vente : 115 000 € hors frais de notaire



*Appartement de type 3 au 2ème étage - 28 rue*

Théron Périé

Entrée, couloir, cuisine, séjour, 2 chambres, salle de bain et WC

Chauffage central gaz, VMC, double vitrage

Surface habitable : 66 m2

DPE : Classe Energie C

Prix de vente : 56 100 € hors frais de notaire

## Bon à savoir

### Les animaux de compagnie



Chiens, chats et autres animaux domestiques ne sont tolérés que s'ils ne provoquent pas de réclamation de la part d'autres locataires et s'ils ne causent aucun dégât à l'immeuble.

La détention d'un animal en appartement impose certaines règles à respecter.

- Ne pas laisser son animal errer dehors ou dans les montées d'escaliers
- Ne pas laisser son animal sur le balcon, pour des raisons d'hygiène.
- Veiller à ne pas le laisser seul pendant une longue période.

### Nos agences à votre service :

**LARDAILLE**

Tél. 05 63 35 44 22

**BISSEOUS-AILLOT**

Tél. 05 63 35 05 75

**LADEN PETIT-TRAIN**

Tél. 05 63 72 00 69

**CENTRE VILLE**

Tél. 05 63 51 21 64

**LAMEILHE**

Tél. 05 63 59 25 88

### HLM INFOS

Ce numéro a été tiré à 2900 exemplaires - Directeur de la publication : Pascal Bugis, président de l'OPH de Castres  
Conception et réalisation : service communication OPH Castres - 28 bis, rue d'Empare - Castres Tél. 05 63 62 61 00  
Photogravure et impression : Imprimerie Contigraph 81 - Castres - Dépôt légal : 1er trimestre 2011

