



Meilleurs voeux 2023

INFO

À LA UNE

4^{ème} trimestre 2022

Actualités

Résultats de l'enquête de satisfaction

Evolution des charges -> chèque énergie pour aider les locataires

Informations :

Evolution loyers

Quelle démarche pour faire installer la fibre dans son logement ?

Résultat de l'élection des représentants des locataires

Rappels :

Pour économiser l'énergie, on agit, on réduit

Le saviez-vous ?

ACTUALITÉS

• RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Réalisée tous les 3 ans, l'enquête de satisfaction a été effectuée du 1^{er} au 29 septembre 2022 auprès de 492 locataires de l'OPH, par le cabinet PRESENCE. Elle révèle un taux de satisfaction de 86%. Nous vous remercions d'avoir permis la réalisation de cette enquête afin de pouvoir ajuster les services de l'office.

LA QUALITÉ DE VIE DANS LE QUARTIER

72% des locataires sont satisfaits de la qualité de vie dans leur quartier.

LA QUALITÉ DE VIE DANS LA RESIDENCE

73% des locataires sont satisfaits.

66% seulement des locataires interrogés sont satisfaits de la propreté générale des abords de la résidence et **73%** sont satisfaits de la propreté des espaces communs.

Pour ceux qui ont indiqué ne pas être satisfait **61%** pensent qu'il y a une insuffisance de nettoyage ou des fréquences non adaptées.

LA QUALITÉ DE VIE DANS VOTRE LOGEMENT

85% des locataires sont satisfaits du rapport qualité/prix de leur logement.

77% d'entre vous se disent globalement satisfaits du logement dans lequel vous habitez. Pour les non satisfaits vous êtes **68%** à indiquer des raisons de confort thermique (été /hiver).



• L'ÉVOLUTION DES CHARGES LOCATIVES

Comme chaque année au 1^{er} Janvier, vos avis d'échéance comportent un ajustement des provisions de charges.

Suite à la signature des nouveaux marchés de Gaz et Electricité pour l'année 2023, vous allez constater une forte hausse de vos provisions de charges concernant les postes chauffage et électricité.

• Si vous habitez dans une résidence à chauffage individuel :

Vous constaterez la hausse directement sur vos factures gaz et/ou électricité.

L'état a mis en place un chèque énergie exceptionnel au titre de l'année 2022. Il concernera 12 millions de ménages et sera directement adressé par support papier ou par voie dématérialisée aux foyers concernés.

La valeur de ce chèque est fixée à :

200 € pour les ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à **10 800 €**,



• ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022 86% TAUX DE SATISFACTION GLOBALE

28% TRÈS SATISFAIT

58% PLUTÔT SATISFAIT

8% PLUTÔT PAS SATISFAIT

5% PAS DU TOUT SATISFAIT

LA RELATION DE SERVICE AVEC LE BAILLEUR ET LA PRISE EN CHARGE DES DEMANDES

86% des locataires sont satisfaits de l'information et de la communication de leur bailleur.

89% des locataires sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé par le bailleur.

Mais seulement **74 %** seraient prêt à nous recommander.

Plus de la moitié des locataires interrogés ont fait appel à nous sur les 6 derniers mois et sont satisfaits à **88%** des réponses apportées en terme de réclamations locatives et à **68%** pour les réponses apportées aux demandes techniques.

CONCLUSION : Les résultats de cette enquête encouragent l'Office à poursuivre les opérations de réhabilitations thermiques inscrites au PSP pour répondre au mieux à vos demandes de confort thermique, à travailler sur l'amélioration du nettoyage des halls d'immeubles ainsi qu'au traitement de vos réclamations techniques pour toujours plus vous satisfaire.

100 € pour les ménages dont le revenu fiscal de référence annuel par unité de consommation est inférieur à **17 400 €**.

Le chèque énergie exceptionnel obtenu pourra être utilisé pour le paiement de tout type de factures **individuelles** d'énergie (gaz, électricité, etc).

• Si vous habitez dans une résidence à chauffage collectif :

Vous constaterez une augmentation vos provisions concernant les postes chauffage et électricité sur vos avis d'échéance à compter de janvier 2023.

L'Office souhaite mettre en place un accompagnement personnalisé dès les 1ères difficultés que vous pourriez rencontrer.

N'hésitez pas à contacter nos Conseillers en Economies Sociales et Familiales afin de faire un point sur toutes les aides dont vous pourriez bénéficier.



INFORMATIONS

• ÉVOLUTION DES LOYERS

Chaque année le Conseil d'administration se prononce sur l'augmentation des loyers pour l'année suivante.

Cette hausse de loyer est strictement encadrée. Elle est limitée à la variation de l'indice de référence des loyers (IRL) du 2^{ème} trimestre.

L'indice IRL du 2^{ème} trimestre 2022 s'établit à 135.84 soit une évolution annuelle de 3.60%.

Le Conseil d'Administration dans sa séance du 17 octobre dernier a approuvé cette augmentation de **3,6 %** qui s'appliquera à compter du 1^{er} janvier 2023.



• QUELLES DÉMARCHES POUR FAIRE INSTALLER LA FIBRE DANS MON LOGEMENT ?

1 ■ Je m'assure que la fibre est bien déployée dans mon immeuble :



2 ■ Je choisis l'opérateur de mon choix et je lui demande de raccorder mon logement (divers opérateurs et diverses offres existent, à vous de faire votre choix !). Cette opération est réalisée aux frais de votre opérateur de fibre optique.

3 ■ J'informe l'Office de mon désir de faire installer la fibre. Je reçois en retour une attestation indiquant les consignes qui doivent être respectées par l'opérateur.

4 ■ Si l'opérateur rencontre des difficultés de raccordement, je lui demande de se mettre en relation avec le pôle bâtiment de l'Office (05 63 62 61 00).

Quelles sont les consignes à respecter par l'opérateur ?

DANS LES PARTIES COMMUNES

=> Le câblage doit passer par les fourreaux ou goulottes existants. A défaut :

- l'opérateur doit poser une goulotte standardisée
- le point de pénétration dans le logement depuis les parties communes doit se faire en partie haute, au ras du plafond, au-dessus de la porte d'entrée et de préférence le plus proche de l'angle du mur.

DANS LE LOGEMENT

Les percements de cloison sont autorisés dans le respect des règles de l'art ; les câbles doivent être fixés soigneusement le long des plâtres.

POUR TOUTE DIFFICULTE

=> L'opérateur doit contacter le pôle bâtiment de l'Office (05 63 62 61 00).

Un technicien se déplacera sur rendez-vous ou se prononcera après réception du détail du nouveau cheminement du câblage avec photo à l'appui.

Tant que le passage du câble pour accéder à votre logement n'est pas validé par l'OPH, toute intervention sans accord préalable est strictement interdite. A défaut, la dépose sera obligatoire, par voie d'huissier si nécessaire, et les dépenses de remise en état (trous et dégradations) seront intégralement facturées.



• RÉSULTATS DE L'ÉLECTION DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE L'OPH

Le mandat des représentants des locataires au Conseil d'Administration de l'Office a été renouvelé cette année conformément aux dispositions des articles R 421-7 et suivant du Code de la Construction et de l'Habitation.

Le dépouillement a eu lieu au siège de l'Office, 15-17 rue Amiral Galiber, **le 21 novembre à 14h00**.

La CNL, seule liste présentée a été élue avec 243 voix.

Les représentants des locataires qui siègeront au Conseil d'Administration de l'Office sont les 4 premiers de la liste.

- *Monsieur Daniel LACOMBE*
- *Madame Janine CAYSSEL*
- *Monsieur Kadda BOUMESLA*
- *Madame Angéline BLANC*
- *Monsieur Roger ISABET*
- *Madame Nadezda BONNIEU*
- *Monsieur Francis GAYRAL*
- *Madame Françoise MUNOZ*



■ RAPPELS



• POUR ÉCONOMISER L'ÉNERGIE, ON AGIT, ON RÉDUIT

Chez vous, chaque geste compte pour économiser l'énergie.

Agir sur le chauffage et l'eau chaude est essentiel puisque ces deux postes représentent près de trois quarts de la dépense énergétique des ménages.

Adopter des gestes simples au quotidien et choisir des équipements plus performants sur le plan énergétique permet de réduire sa facture d'énergie.

1 ■ Régler le chauffage à 19° maximum

Le chauffage constitue la principale source de consommation d'énergie. Il est possible de diminuer sa consommation sans incidence sur son confort : en effet, la température recommandée est de 19° maximum lorsque la pièce est occupée en journée (17° la nuit).

LE SAVIEZ-VOUS ?

- *Baisser le chauffage de 1°C dans son logement, c'est 7% d'économies d'énergie par an.*
- *Le chauffage, c'est 66% des dépenses d'énergie d'un ménage.*

2 ■ Rester moins longtemps sous la douche

Moins d'eau chaude consommée, c'est moins d'énergie dépensée pour la chauffer : **10L d'eau chauffée en moins par jour, c'est 10% d'économies d'énergie sur le chauffe-eau par an.**

LE SAVIEZ-VOUS ?

- *L'eau chaude sanitaire représente jusqu'à 20% de la consommation d'énergie d'un ménage et coûte environ 270 € par an.*

3 ■ Eteindre tous ses appareils en marche ou en veille lorsqu'ils ne sont pas utilisés

De plus en plus présents à la maison et parfois en fonctionnement 24h/24, certains appareils consomment plus qu'on ne le croit. Éteindre complètement ses appareils électriques et électroniques plutôt que de les laisser en veille, c'est jusqu'à 10 % d'économies d'électricité par an (hors chauffage et eau chaude).

Pour cela, vous pouvez utiliser des multiprises à interrupteur pour éteindre simultanément tous vos équipements et éviter qu'ils ne restent en veille.

LE SAVIEZ-VOUS ?

- *Les appareils en veille représentent jusqu'à 10% de votre facture d'électricité (hors chauffage et eau chaude).*
- *10% de la consommation électrique française est liée aux services numériques.*

4 ■ Décaler l'utilisation des appareils électriques (lave-linge, lave-vaisselle, ...) en dehors des heures de pointe

C'est entre 8h et 13h et entre 18h et 20h que les économies d'électricité sont les plus utiles, car c'est à ces moments de la journée que les Français consomment le plus d'énergie.

LE SAVIEZ-VOUS ?

- *L'électroménager dans les foyers mais surtout le démarrage des entreprises et l'arrivée au travail expliquent la pointe électrique du matin. Le soir, c'est l'éclairage, le chauffage et l'électroménager des foyers de retour chez eux.*
- *Si tous les foyers français éteignent une ampoule chez eux, on économise l'équivalent de la consommation d'une ville comme Toulouse.*