

NOALIS & Vous

Le journal des locataires de Noalis / n°4

Janvier
2022



2022, une année dédiée à la qualité de service

EDITO

Chers locataires,

Je souhaite en préambule rendre hommage à deux membres actifs de notre Conseil d'Administration dont nous avons eu la tristesse d'apprendre la disparition :

- M. Jean-Philippe LOUSTEAUD le 9 novembre : administrateur et représentant des locataires de NOALIS, il siégeait au sein de notre Conseil d'Administration depuis 2018 où il représentait les locataires à travers l'association Droit Au Logement.

- Monsieur Patrick LA GUERCHE le 2 décembre : administrateur de NOALIS depuis le 27 mai 2019, et Président de la CGPME de Charente, il était également Président de notre Comité d'Investissement et membre de la CALEOL Charente.

Toutes nos pensées émues vont vers leur famille et leurs proches.

Malgré la période tourmentée que nous vivons, **c'est avec optimisme et détermination que nous entrons en 2022.**

Depuis plus de dix ans, nos services poursuivent un programme ambitieux de construction de logements sociaux, mais également de réhabilitation du patrimoine existant, pour toujours plus de confort, moins de consommations d'énergies, et plus de pouvoir d'achat pour chacun d'entre vous.

Notre présence de proximité nous permet de veiller au bien vivre ensemble et proposer un accompagnement personnalisé auprès des locataires en difficulté.

Nous pouvons toujours faire mieux. Notre ambition reste d'améliorer votre qualité de vie dans nos logements. Un tel engagement ne se décrète pas, il se construit sur le long terme avec l'ensemble de nos partenaires.

Les résultats de la dernière enquête de satisfaction montrent que nos engagements produisent globalement les effets escomptés : **89,9 % des interviewés se sont déclarés satisfaits en 2021, contre 87,4 % en 2020.** Ils ont également pointé des axes d'amélioration nécessaires. En 2022, nous mettrons donc en place de nouvelles actions concrètes pour mieux répondre à vos attentes, avec non seulement la saisie en ligne des réclamations techniques, mais aussi leur suivi via votre extranet locataires.

Pour franchir une nouvelle étape, Noalis a plus largement décidé de s'engager dans une **démarche de labellisation Quali'Hlm® à l'horizon 2022/2023** dans l'optique d'une reconnaissance officielle et nationale qui certifie la dynamique d'amélioration continue et concertée mise au service des locataires.

Votre satisfaction reste notre priorité !

Toute l'équipe de Noalis vous souhaite une bonne lecture de ce journal et se joint à moi pour **vous souhaiter une excellente nouvelle année.** Prenez soin de vous et de vos proches.

Jean-Luc Leydier Delavallade

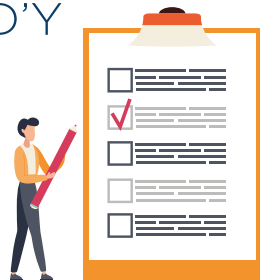
Président du Conseil d'Administration de Noalis

Noalis 

Groupe ActionLogement

ENQUÊTES RESSOURCES : N'OUBLIEZ PAS D'Y RÉPONDRE !

Tous les locataires Noalis ont reçu le formulaire "Enquête d'occupation sociale au 1^{er} janvier 2022".



Cette enquête est à compléter et à retourner **pour le 31 janvier 2022 au plus tard** avec une copie complète de l'avis d'imposition ou de non-imposition 2021 (sur les revenus 2020). Nous vous invitons à compléter l'enquête en ligne sur : <https://noalis.monenquête.fr>. Munissez-vous de votre identifiant et mot de passe qui se trouvent en haut à gauche sur le courrier que vous avez reçu, « Pour télédéclarer par internet ». Cette enquête est obligatoire, à défaut de réponse dans les délais, des pénalités financières sont appliquées. Pour toutes questions, nous sommes à votre écoute au **0 806 70 30 06** du lundi au vendredi entre 9h et 17h.

VOUS AVEZ UN PROJET DE MOBILITÉ PROFESSIONNELLE ? LE RÉSEAU ACTION LOGEMENT VOUS ACCOMPAGNE !

Les filiales du Groupe Action Logement, qui couvrent la quasi-totalité des territoires français, ont mis en place un Réseau de Référénts pour accompagner du mieux possible la mobilité professionnelle des salariés. En tant que locataire de Noalis, vous pouvez bénéficier de cet accompagnement sous réserve de respecter les conditions suivantes :

- ◆ Être salarié d'une entreprise du secteur marchand,
- ◆ Bénéficier d'un CDI ou être susceptible de bénéficier d'un CDI dans le cadre de votre projet de mobilité professionnelle (nouvelle embauche ou mutation professionnelle),
- ◆ Le trajet entre votre nouveau lieu de travail et votre logement actuel est d'une distance supérieure à 70 km ou d'un temps supérieur à 1h30.

L'accompagnement proposé consistera à recueillir votre besoin en logement et à interroger les autres entreprises de logement social et de logement intermédiaire du Groupe Action Logement pour savoir si elles disposent d'un logement adapté. A défaut, un accompagnement pourra aussi vous être proposé pour une recherche dans le parc locatif privé.

Si vous êtes concerné, vous pouvez contacter : Emilie Haran - e.haran@noalis.fr - 05 16 42 35 00

ASSOCIATIONS ET REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

Les associations de locataires vous représentent et défendent vos intérêts. Elles siègent au conseil d'administration de Noalis via leurs représentants élus pour 4 ans. Pour toute information sur votre logement ou votre cadre de vie, vous pouvez les contacter aux coordonnées suivantes.

CSF LIMOGES

40, rue Charles Silvestre
87100 LIMOGES
udcsf87@wanadoo.fr
05 55 37 52 26
Représentant élu :
Jean-Pierre RIVET

CNL 16

4, rue Marcel Cerdan
16800 SOYAUX
cnlcharente@gmail.com
05 17 20 49 51
Représentante élue :
Anne-Marie ROCHE-MAINDRON

DAL 16

24, boulevard Léon Blum
16800 SOYAUX
droitaulogement.charente@sfr.fr
05 16 75 92 49

Vous pouvez également contacter les 2 associations suivantes présentes sur notre patrimoine :

AFOC

Maison des Syndicats
10 rue Chicoutimi
16000 ANGOULEME
afoc16@orange.fr
05 45 37 52 36

CLCV

Résidence Hildesheim
Bd Jean Moulin
16000 ANGOULEME
udclcv@orange.fr
05 45 61 08 96

QUE FAIRE DE SON SAPIN APRÈS NOËL ?



Les festivités de Noël sont bel et bien finies. Le sapin commence à perdre ses aiguilles, il est temps de s'en débarrasser, mais pas n'importe où ! Même emballé dans un sac approprié, il est interdit de déposer un sapin dans la rue ou dans la forêt, et encore moins au pied de votre immeuble. Considéré comme un déchet vert, vous pouvez déposer votre sapin en déchetterie, ou en point de collecte proposé par la plupart des villes. N'hésitez pas à contacter votre mairie pour connaître le point de collecte le plus proche. Et pour les sapins synthétiques, s'ils ne sont plus en état pour assurer un nouveau Noël, il convient également de les déposer en déchetterie.

ANGOULÊME (16) : DES FRESQUES MURALES AU CŒUR DU QUARTIER DE MA CAMPAGNE

Place Hildesheim, sur les murs abritant le Collectif Solidarité de Ma Campagne, vous pouvez admirer depuis l'été dernier 2 fresques murales réalisées par l'artiste congolais MOKE Fils avec la contribution d'enfants du quartier et de leurs mamans.

Ce projet de fresques murales a été initié et porté par le Collectif Solidarité de Ma Campagne en lien avec le Musée d'Angoulême, dans le cadre d'une grande exposition sur les artistes contemporains africains : « Congo Painting ».

Dès le mois de juin, une dizaine d'enfants du quartier ont participé à des ateliers au sein du Collectif Solidarité pour définir les visuels des fresques. Une rencontre et des échanges entre les enfants et l'artiste peintre MOKE Fils ont permis d'aboutir à 2 visuels : l'un sur le thème du « **Vivre ensemble** », l'autre sur « **La santé de notre planète** ».

Durant le premier week-end de septembre, les enfants et leurs mamans ont participé avec joie à la réalisation de ces fresques aux côtés de l'artiste. Bravo à toutes et tous pour ces œuvres d'art qui égayent nos murs !



YELLOME, L'OFFRE DE LOGEMENTS DÉDIÉS AUX JEUNES, LANCE SON SITE WEB !

Pour les jeunes de 18 à 30 ans qui quittent le foyer familial pour des études, un apprentissage ou encore un premier job, Yellome a la solution pour les loger !

Créé par Noalis et partagé avec d'autres filiales du groupe Action Logement, la marque Yellome propose des logements temporaires, meublés et équipés, d'une durée de 1 à 24 mois, sans frais d'agence avec un loyer abordable, un accompagnement individualisé et des démarches administratives simplifiées. Ces logements sont situés proche des centres-villes, dans des résidences sécurisées, connectées, avec équipements et espaces communs. **Yellome c'est plus de 1 600 logements en Nouvelle-Aquitaine** répartis dans 6 départements. Et désormais cette offre de logements est directement disponible en ligne sur le site **www.yellome.fr**.

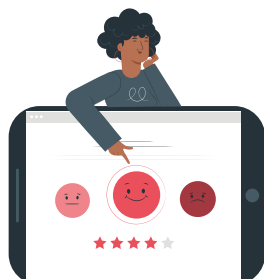
Sur cette plateforme accessible via ordinateur ou smartphone, les jeunes peuvent effectuer des recherches de logement multi-critères, créer des alertes et des favoris, se doter d'un espace personnel et effectuer une demande de logement en ligne. Des visites virtuelles de logements sont également proposées.

Rendez-vous sur www.yellome.fr pour trouver un logement adapté aux besoins des jeunes actifs, alternants et étudiants de 18 à 30 ans !



NOALIS RECHERCHE ET MESURE LA SATISFACTION DE SES LOCATAIRES ET MÈNE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION ANNUELLES

Pour être toujours plus à l'écoute de vos attentes, désormais, une enquête sera menée tous les ans auprès d'un échantillon de locataires en place, mais aussi de tous les nouveaux entrants afin de mesurer votre satisfaction, d'approfondir les axes d'amélioration, et de hiérarchiser les critères de satisfaction pour définir les priorités d'actions.



ENQUÊTE 2021 : HAUSSE DU TAUX DE SATISFACTION DES LOCATAIRES PAR RAPPORT À 2020

627 locataires ont été contactés entre le 15 et le 22 novembre dernier par la société Ensome, pour un entretien téléphonique sur les thématiques de la qualité de vie dans votre quartier, dans votre résidence, dans votre logement, ou encore de vos échanges avec Noalis, notamment en matière de réclamations techniques et administratives !

Merci pour vos réponses, elles nous aident à progresser.

Les résultats de cette dernière enquête montrent que nos engagements produisent globalement les effets escomptés :

89,9%

des interviewés se sont déclarés satisfaits en 2021, contre 87,4 % en 2020.

Ils ont également pointé des axes d'amélioration nécessaires qui nous permettront ainsi d'orienter concrètement les actions d'amélioration à conduire.

Pour franchir une nouvelle étape, Noalis a décidé de s'engager dans une démarche de labellisation **Quali'Hlm® à l'horizon 2022/2023** dans l'optique d'une reconnaissance officielle et nationale.

Le label Quali'Hlm® certifie la dynamique d'amélioration continue et concertée mise au service des locataires. En 2022, nous allons ainsi constituer notre dossier de candidature en partenariat avec les représentants des locataires pour prétendre à l'attribution du label en 2023.

Nous vous tiendrons informés de nos démarches.

SAISISSEZ VOS RÉCLAMATIONS TECHNIQUES SUR L'EXTRANET CLIENTS

Votre espace locataire évolue pour vous proposer toujours plus de fonctionnalités, 24h/24 et 7 jours/7

Pour simplifier vos démarches, Noalis a mis à votre disposition fin 2020 un **espace personnalisé et sécurisé en ligne** pour accéder à toutes les informations et aux services liés à votre logement. Vous êtes déjà plus de 3000 locataires à l'utiliser.

Désormais, vous pouvez également saisir en ligne vos demandes techniques, et suivre leur état d'avancement. Elles seront traitées durant les heures d'ouvertures de nos bureaux, un service d'astreinte reste à votre disposition lorsque nos bureaux sont fermés.

Comment déposer une réclamation technique ?



Sur la page d'accueil, **je clique sur l'enveloppe** en haut à droite de l'écran.



Un formulaire de contact s'ouvre. Je choisis le motif « **réclamation technique** ». Je rédige un message expliquant l'objet de ma réclamation.

Je peux joindre également une photo pour faciliter la prise en charge de ma demande. Je clique sur « Valider ». Ma réclamation est transmise au service concerné.

Pour suivre l'état d'avancement de ma demande, je reviens à la page d'accueil. Je clique sur « **Suivi des demandes** ».

Activez dès maintenant votre compte sur www.noalis.fr rubrique "Espace locataire".

PS : Pour les appels concernant les évacuations, fuites d'eau, ascenseurs, chaudières, nous vous invitons à contacter directement le prestataire en charge du contrat de maintenance.

RENCONTRE AVEC UNE LOCATAIRE CENTENAIRE

La société Noalis est fière de compter parmi ses locataires pas moins de 4 centenaires ! Nous vous proposons de découvrir le portrait de l'une d'entre elles.

Madeleine Amon-Clément est née le 14 avril 1920. Elle est originaire de Bessac en Charente et habite depuis 44 ans un appartement de la résidence Champ de Fontaury à Châteauneuf-sur-Charente. Veuve, elle s'y était installée avec 2 de ses 7 enfants. Aujourd'hui elle compte 12 petits-enfants et 17 arrière-petits-enfants, que l'on peut retrouver en photos dans son appartement !

La plupart de ses enfants ont quitté la région, mais elle peut compter sur sa voisine, Brigitte Chamouleau, pour lui tenir compagnie. « *J'ai une bonne voisine, souvent elle vient veiller avec moi le soir* » indique Madeleine. Toutes les deux sont locataires depuis la construction de cet immeuble à Châteauneuf. Elles étaient présentes lors de l'inauguration en 1977 ! Ces logements viennent d'être réhabilités et Madeleine aime beaucoup sa nouvelle cuisine où elle réalise elle-même ses repas. Chaque jour, s'il fait beau, elle va se promener autour des bâtiments. « *Je suis bien ici, et en plus j'ai une gentille gardienne* » précise-t-elle ! Valérie, gardienne de la résidence Champ de Fontaury, a pris l'habitude de lui rendre visite tous les jeudis.

Avenante, attachante et l'esprit toujours vif, Madeleine a eu 100 ans en avril 2020. Une grande fête était prévue, mais malheureusement l'épidémie de Covid 19 en a décidé autrement. Toute la famille espère pouvoir se retrouver prochainement pour fêter ses 102 ans !



Madeleine Amon-Clément, entourée de Valérie Macouda, gardienne de la résidence, et Brigitte Chamouleau, sa voisine

DES HALLS D'IMMEUBLE BIEN DÉCORÉS !

Chaque année, lorsque qu'arrive la période de Noël, gardiens, gardiennes et locataires décorent leurs halls d'immeuble pour vivre pleinement la magie de Noël ! Merci à vous toutes et tous pour ces initiatives qui font du bien ! Ci-dessous un petit retour en images.



CHATEAUNEUF/CHARENTE - Champ de Fontaury



LIMOGES - De Lattre de Tassigny



LIMOGES - Mauvendièrre 2



SOYAUX - Tour W2

NOUVEAU CONTRAT POUR L'ENTRETIEN DE VOS ÉQUIPEMENTS DE VENTILATION

Parce que la qualité de l'air intérieur est importante pour votre santé et votre bien-être, Noalis a mis en place un nouveau contrat d'entretien pour vous et sur l'ensemble de son patrimoine.

Afin d'assurer de façon constante le renouvellement de l'air intérieur, il est important de disposer d'un système de ventilation dans votre logement afin de chasser les poussières, les allergènes et d'autres composés volatils désagréables. Pour assurer le bon fonctionnement de ces équipements, **l'entretien est une étape incontournable**. Ce contrat d'entretien a été confié à des professionnels : l'entreprise **CGMI sur les départements de Charente, Gironde, Haute-Vienne et Corrèze** ; et l'entreprise **SAPIAN en Charente-Maritime**. Chaque année, ces sociétés réaliseront dans votre logement une visite d'entretien pour assurer un nettoyage des **éléments de votre ventilation** (moteur ou groupe, conduits, ...) et contrôler son fonctionnement. Ces entreprises ont également en charge la réparation des équipements en cas de dysfonctionnement. Si vous rencontrez un problème avec vos équipements de ventilation, nous vous invitons donc à contacter directement CGMI ou SAPIAN.



NOALIS VA INAUGURER SA PREMIÈRE RÉSIDENCE ACTION CŒUR DE VILLE DANS LE VIEIL ANGOULÊME



Acteur engagé dans le programme national Action Coeur de Ville, Noalis a transformé une friche située sur la place du Palet, rue Raymond Audour, en une résidence mixant 10 logements en locatif social et un espace de coworking.

Cet immeuble de trois étages était utilisé exclusivement à usage de bureaux pour le rez-de-chaussée et le premier étage, les étages supérieurs étaient vacants. Le projet a donc consisté à le transformer à usage de logements. La restructuration de l'immeuble a permis de créer **10 appartements en locatif social** (trois type 2, six type 3 et un type 5) et **un espace de coworking** de 64 m² en rez-de-chaussée. Un ascenseur dessert les logements, du rez-de-chaussée au 3^{ème} étage. Pour retrouver de la lumière en cœur d'îlot, la cage d'escalier existante a été démolie afin de recomposer une cour ouverte et ainsi apporter du jour aux logements. Courant décembre, dix nouvelles familles ont pris progressivement possession des lieux, à deux pas de tous services et commerces de proximité. **Nous leur souhaitons la bienvenue et les inviterons prochainement à l'inauguration de leur résidence en présence de nos partenaires.** Cette résidence est une belle illustration de l'objet même du dispositif Action Coeur de Ville : redonner vie à des bâtiments anciens, les remettre aux normes de la réglementation actuelle, pour ramener la population dans les centres-villes, dans des logements modernes et confortables à des tarifs abordables.

ON FAIT LE POINT SUR LES RÉHABILITATIONS

Noalis poursuit ses efforts pour réhabiliter son patrimoine et améliorer votre confort. Actuellement **274 logements sont en cours de réhabilitations.**



BRIVE **Résidence Le Corail** **30 logements**

Isolation, peinture des façades, embellissement des communs et des pièces humides des logements, renforcement de l'accessibilité.



COGNAC **Elisée Mousnier** **6 logements**

Travaux thermiques notamment par la réalisation d'un nouveau réseau de chauffage individuel et le changement des menuiseries extérieures, remise aux normes électriques, embellissement des communs et des pièces humides des logements, révision de la couverture.



COGNAC **Les Sablons** **18 logements**

Isolation, mise en place d'une VMC, embellissement des communs et des pièces humides des logements, révision de la couverture.



LIMOGES **Les Sagnes** **64 logements**

Travaux de réhabilitation dans le cadre de l'ANRU comprenant une isolation thermique par l'extérieur, reprise de l'isolation et de l'étanchéité de la toiture terrasse, remplacement des menuiseries extérieures, des radiateurs, mise en place de panneaux photovoltaïque en toiture, remise aux normes électriques, embellissement des communs et des pièces humides des logements.



LIMOGES **Bas Chinchauvaud** **16 logements**

Transformation des 16 T1 en 8 T3, avec le relogement préalable des locataires. Isolation, peinture des façades, embellissement des communs et de l'ensemble des logements.



ANGOULEME **Vigier de la Pile** **24 logements**

Travaux thermiques notamment par le changement des menuiseries extérieures et des portes palières, ravalement des façades, remise aux normes électriques, embellissement des communs et des pièces humides des logements, révision de la couverture, sécurisation de la résidence.



COGNAC **Victor Hugo** **16 logements**

Isolation, remplacement des émetteurs électriques et chauffe-eau électriques, remplacement du système VMC, remplacement des portes palières, remplacement des menuiseries extérieures, remise aux normes électriques, embellissement des pièces humides des logements, révision de la couverture et de la zinguerie.



ANGOULEME **Résidence Larreguy** **56 logements**

Isolation, peinture des façades, embellissement des communs et des pièces humides des logements, remplacement des menuiseries extérieures, sécurisation des accès, mise en place de portails et digicode. La réhabilitation touche à sa fin !



COGNAC **Résidence Anjou** **44 logements**

Isolation, peinture des façades, embellissement des communs et des pièces humides des logements, travaux sur le parking extérieur. La réhabilitation touche à sa fin !

ET BIENTÔT D'AUTRES RÉHABILITATIONS ET RÉSIDENTIALISATIONS

- **COGNAC** - Firino Martell (7 logements)
- **ROULLET-SAINT-ESTEPHE** - Ancienne Gendarmerie (12 logements)
- **LIMOGES** - Joliot Curie (94 logements)
- **LA ROCHEFOUCAULD** - Chez Vicard (63 logements)
- **CHATEAUBERNARD** - Le Hameau du Clos (37 logements)
- **TERRES DE HAUTE CHARENTE** - Bel Air/Acacias (30 logements)
- **SAINT YRIEIX LA PERCHE** - Puy de Royère (29 logements)
- **NIEUL** (10 logements)

Et des réhabilitations prévues sur 570 autres logements sur les 2 prochaines années.



DEVENEZ PROPRIETAIRES

NOUVEAU !

BOISSEUIL (87)

Les Bessières

Pavillons T4 en location-accession

A partir de 167 000 €



A SAISIR !

GOND PONTouvre (16)

Les Sablons

Terrains à bâtir de 361 à 540 m²

A partir de 35 300 €



A SAISIR !

PUYMOYEN (16)

Les Champs de Peusec

Terrains à bâtir de 365 à 836 m²

A partir de 32 800 €



Contactez Sandrine Alary : 05.16.42.36.31

VOUS PARTAGER

SUCRÉE OU SALÉE : PARTAGEZ VOTRE MEILLEURE RECETTE !

Dominique, locataire au Gond-Pontouvre, vous propose de réaliser la traditionnelle galette des rois frangipane.
A vos fourneaux !



Galette frangipane

Ingrédients

- 2 pâtes feuilletées
- 140 g de poudre d'amande
- 100 g de sucre fin
- 2 œufs
- 75 g de beurre tendre
- 1 jaune d'œuf
- 1 fève

Préparation

- Placer une pâte feuilletée dans un moule à tarte, piquer la pâte avec une fourchette.
- Dans un saladier, mélanger la poudre d'amandes, le sucre, les 2 œufs et le beurre mou.
- Placer la pâte obtenue dans le moule à tarte et y cacher la fève.
- Recouvrir avec la 2ème pâte feuilletée, en collant bien les bords.
- Faire des dessins sur le couvercle et badigeonner avec le jaune d'œuf.
- Enfourner pendant 20 à 30 min à 200°C

Partagez vos meilleures recettes !

Ecrivez-nous à : Noalis – Service Communication – 11 rue d'Iéna – CS 52119 – 16021 Angoulême Cedex,
ou par mail : contact@noalis.fr.
N'oubliez pas de joindre une photo !