

BULLETIN D'INFORMATION DE LA RIC

LE RIC INFOS



www.laric.fr

Créez votre espace
personnel / p.3

Devenez
propriétaire / p.10



LA VALEUR HABITAT

EDITO

DES TRAVAUX POUR MIEUX VOUS ACCUEILLIR



Le hall d'accueil du siège de LA RIC au 55 boulevard Hippolyte Faure bénéficie actuellement de travaux importants d'aménagement.

Il s'agit pour nous de vous offrir un accueil plus moderne, plus fonctionnel et qualitatif.

Il s'agit également d'améliorer l'ergonomie de notre accueil en permettant un accès facilité aux personnes à mobilité réduite.



Et puis, ce nouveau hall nous permettra de déployer progressivement des outils numériques à votre service (écran de diffusion de nos offres, borne de paiement, suivi informatique de la demande...)

Six semaines de travaux seront nécessaires avant de disposer d'un nouvel accueil illustrant la considération que nous portons à nos clients et la préoccupation qui est la nôtre d'améliorer les conditions et le confort de travail de nos collaborateurs.

Six semaines de travaux complexes à organiser pendant lesquels nous ferons tout pour vous recevoir dans les meilleures conditions malgré les perturbations du chantier.

Rendez-vous donc pour la rentrée dans ce nouvel accueil conçu pour mieux vous servir.

Alain MARJOLET,
Directeur Général

SOMMAIRE

p.3

► Créez votre espace personnel en ligne : c'est facile et rapide !

p.4

► Nos résultats Qualité 2016

p.5

► Mieux vivre ensemble

p.6-7

► Travaux et amiante, ce qu'il faut savoir

p.8-9

► Le Plan Stratégique de Patrimoine

p.9

► Partenariat/Jury des balcons fleuris 2017

p.10-11

► Devenez propriétaire d'un logement de qualité !

LE RIC INFOS

Semestriel de LA RIC
Directeur de la publication :
Alain Marjolet
Rédaction en chef :
Carole Simon

Rédacteur :
Marine Wolak
Création graphique : MADESIGN
Impression : Recto Verso - St-Memmie
Crédit photos : LA RIC - Fotolia.com

Tous droits de reproduction réservés
Tirage : 5 300 exemplaires
Juillet 2017



Imprimé sur papier PEFC

SERVICE CLIENT 2.0

CREEZ VOTRE ESPACE PERSONNEL EN LIGNE : C'EST FACILE ET RAPIDE !

Créez en quelques minutes votre espace personnalisé et sécurisé afin d'accéder à de nombreux services en ligne : consultation de vos relevés de compte, paiement de votre loyer en ligne, mise à jour de vos données personnelles, transmission de l'attestation d'assurance de votre logement... Mais vous pouvez aussi nous indiquer que vous souhaitez devenir propriétaire, que vous êtes en recherche d'un nouveau logement, que vous êtes intéressé par un garage/stationnement tout en bénéficiant d'un accompagnement privilégié dans votre demande.

COMMENT VOUS INSCRIRE ?

1 ► Connectez-vous sur www.laric.fr et cliquez sur « mon espace personnel ».

2 ► Vous arrivez sur l'espace personnel, cliquez sur « créer un compte ».

3 ► Entrez votre N° de compte affaire (situé au-dessus à droite du détail de votre compte sur votre avis d'échéance Compte N° (6 premiers chiffres), votre Nom, Prénom et votre date de naissance puis validez.

4 ► Saisissez vos nouvelles données de connexion : votre email, votre mot de passe (8 caractères minimum) et cochez la case concernant les conditions générales d'utilisation.

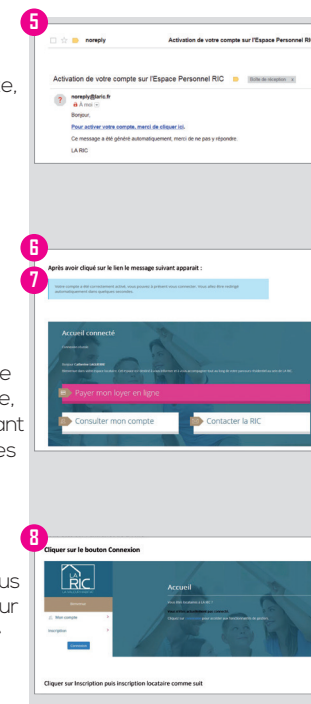
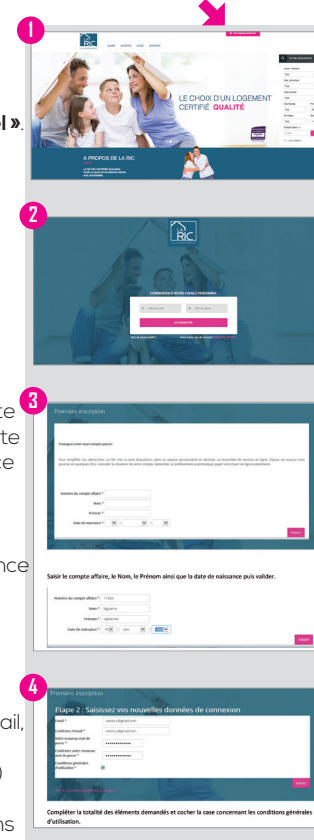
5 ► Vous allez recevoir un mail à l'adresse saisie pour activer votre compte, cliquez sur le lien « pour activer votre compte, merci de cliquer ici ».

6 ► Votre compte est maintenant activé.

7 ► Bienvenue dans votre espace personnel en ligne, vous pouvez dès maintenant profiter de tous les services de votre compte.

8 ► Pour vos prochaines connexions, connectez-vous sur www.laric.fr, cliquez sur « mon espace personnel » puis entrez votre e-mail et mot de passe.

Notre service relations clients est à votre disposition au **03 26 68 37 11** en cas de besoin.



LE SAVIEZ-VOUS ?

► Pour le paiement de votre loyer en ligne, optez pour le prélèvement automatique ! Plus besoin de se soucier du paiement, une fois mis en place, il est automatique !

► Votre avis d'échéance s'enrichit d'un code barre ! il permettra aux locataires qui se déplacent à La Banque Postale pour régler en espèces « EFICASH », d'être identifiés automatiquement par lecture directe du code barre de l'avis.



► Depuis la mise en ligne de l'extranet client, vous pouvez payer votre loyer par carte bancaire quand vous le souhaitez, de votre domicile !



ZOOM SUR LA RIC

NOS RESULTATS QUALITE 2016



Comme chaque année, nous avons sollicité votre avis à travers des enquêtes menées à divers moments de votre parcours à LA RIC ainsi qu'une enquête triennale générale distribuée courant janvier. Vos réponses permettent de nous faire progresser quant à la qualité des prestations de service que nous souhaitons vous apporter. Le grand nombre de réponses montre l'intérêt que vous portez à ces enquêtes et nous vous en remercions.

Enquêtes de satisfaction :

99% des nouveaux entrants à LA RIC sont satisfaits à l'entrée dans leur logement.

96% des locataires ayant bénéficié d'une intervention technique dans leur logement sont satisfaits voire très satisfaits du déroulement de l'intervention.

76% des locataires sont satisfaits de la propreté des parties communes.

94% des locataires sont satisfaits voire très satisfaits des relations entretenues avec LA RIC et ses collaborateurs.

94% des locataires qui quittent le patrimoine sont satisfaits de la qualité du service de LA RIC.

95% Plus globalement, 95% d'entre vous conseilleraient LA RIC à leurs proches !

Axes d'amélioration :

- Les réponses aux réclamations doivent être davantage circonstanciées et seront centralisées auprès du service qualité.
- L'entretien découverte réalisé lors du premier contact avec le futur locataire fera l'objet d'un document écrit.
- Les chauffagistes et l'ascensoriste feront l'objet d'une évaluation suivant le respect des délais prévus dans leur contrat.

Principaux indicateurs :

100% des demandeurs ont été informés de la décision de la Commission d'Attribution dans les 3 jours.

97% des demandes d'interventions techniques ont été prises en charge dans les délais conformes à Qualibail et 96% ont été réalisées par des prestataires agréés.

90% des réclamations écrites ont fait l'objet d'une action dans les 8 jours.

95% des états des lieux ont fait l'objet, en amont, d'une visite conseil afin d'assurer un départ sans surprise.

Chiffre clé

Un chiffre :
1 565

- C'est le nombre d'appels reçus sur le numéro d'urgence en 2016 dont 42% ont nécessité le déplacement d'un collaborateur.

MIEUX VIVRE ENSEMBLE

ABOIEMENT DE CHIENS

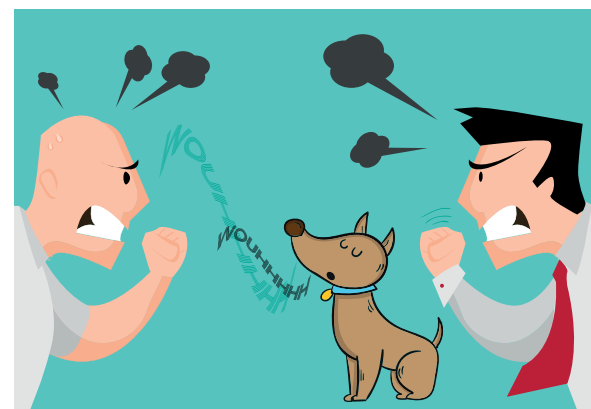
Etre locataire, c'est respecter un ensemble de règles qui sont là pour faciliter le mieux-vivre ensemble. Elles sont détaillées dans le règlement intérieur situé dans le panneau d'affichage de votre résidence.

Le bruit causé par les aboiements des chiens est l'une des premières causes de mésentente entre les voisins. Si l'un des chiens du voisinage fait trop de bruit, essayez de dialoguer avec le propriétaire de l'animal en lui expliquant calmement qu'il occasionne une gêne.

Pour la tranquillité de vos voisins, si vous devez vous absenter, ne laissez pas votre meilleur compagnon seul trop longtemps, en cas d'absence prolongée confiez le à une personne de confiance.

Enfin, sachez que la loi interdit de faire trop de bruit et ce à n'importe quelle heure du jour et de la nuit.

Faisons connaissance avec nos voisins et apprenons à mieux vivre ensemble !



Si la situation ne s'améliore pas, contactez notre service tranquillité
06 07 82 55 54



DIAGNOSTIC ELECTRICITE ET GAZ

Au 1^{er} juillet 2017, la réglementation concernant les diagnostics à la relocation évolue.

Dorénavant, les diagnostics électrique et gaz* A LA RELOCATION seront obligatoires et devront être réalisés par un diagnostiqueur indépendant.

Quelle incidence pour le locataire qui quitte son logement ? Le diagnostic gaz pourra être réalisé dans le logement lors de la visite préliminaire à état des lieux de sortie si concordance de disponibilité ; à défaut un technicien pourra vous solliciter pour une visite pendant la période de préavis. Le diagnostic électrique sera réalisé après l'état des lieux de sortie.

**Pour le moment, seuls les immeubles collectifs datant d'avant 1975 et dont les installations électriques et gaz datent de plus de 15 ans sont concernés.*

LES BONS GESTES AU QUOTIDIEN



Les lingettes nettoyantes jetées dans les toilettes bouchent les canalisations !

Nous constatons une augmentation des canalisations obstruées, il s'agit dans la majorité des cas de lingettes nettoyantes qui bloquent les conduits.



MERCI DE NE RIEN JETER DANS LES TOILETTES.

LES BONNS GESTES

Travaux et amiante

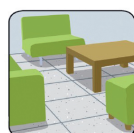
ce qu'il faut savoir

◆ L'amiante, c'est quoi ?

Roche naturelle, l'amiante se présente sous forme de fibres très fines, fragiles et invisibles.

L'amiante a longtemps été utilisé pour ses propriétés en matière d'isolation thermique ou acoustique et de protection contre l'incendie. Il a parfois été mélangé à d'autres matériaux comme le ciment, la peinture ou la colle. En raison de son caractère nocif, son utilisation a été totalement interdite dans toutes les nouvelles constructions à partir de 1997 (date du permis de construire).

◆ Où peut-on principalement trouver de l'amiante dans un bâtiment ?



Dans certains revêtements de sols en dalles



Dans certaines colles de carrelage



De manière localisée, dans certains enduits plâtre

En sa qualité de propriétaire, votre bailleur a certaines obligations.

Il doit notamment fournir une information à ses locataires, à son personnel d'entretien ainsi qu'aux entreprises auxquelles il confie des travaux dans son patrimoine.

◆ Quelles sont les obligations du bailleur ?

■ Faire réaliser différents diagnostics :

- ➔ Dans les parties communes, c'est-à-dire tous les espaces que vous partagez avec vos voisins tels que hall, cage d'escalier, ascenseur, chaufferie...
- ➔ Dans les parties privatives : votre logement, votre cave, votre garage... (Pour la liste complète de vos parties privatives, référez-vous à votre bail.)
- ➔ Avant tous travaux d'entretien ou de rénovation commandités par le bailleur.

■ Tenir à la disposition des locataires les dossiers amiante réalisés.

Tous les diagnostics sont réalisés par des équipes de spécialistes agréés : nous vous remercions de leur faciliter l'accès et de leur réserver le meilleur accueil.

Les diagnostics sont à la charge et aux frais du bailleur et sont réalisés exclusivement sur rendez-vous.

Les conclusions de ces différents diagnostics n'entraînent pas automatiquement la réalisation de travaux de désamiantage.

Si vous souhaitez faire des petits travaux à l'intérieur de votre logement, si nous réalisons des travaux dans votre résidence, des précautions sont à prendre pour les constructions d'avant 1997 car certains matériaux peuvent contenir de l'amiante.

◆ Quels types de travaux sont concernés ?

Les matériaux contenant de l'amiante ne sont pas dangereux si on ne les dégrade pas.

Toutefois, lors de travaux de plomberie, d'électricité, de peinture, etc., les matériaux peuvent être percés, découpés ou arrachés, ce qui peut présenter un danger pour la santé. C'est la raison pour laquelle les professionnels prennent des mesures de protection.

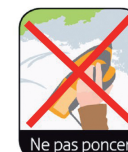


◆ Y a-t-il des précautions particulières à prendre si je veux faire des petits travaux chez moi ?

Des précautions sont à prendre en cas de perçage, ponçage, arrachage ou grattage.



Ne pas percer



Ne pas poncer



Ne pas arracher



Ne pas gratter

Si vous envisagez ce type d'intervention, merci de nous contacter pour tous travaux. Nous vous rappelons que certains travaux nécessitent notre autorisation.

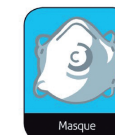
Selon la nature des travaux, il pourra être préférable de les faire réaliser par une entreprise spécialisée.

◆ Quelles sont les mesures de protection prises lors des travaux commandés par votre bailleur ?

Avant le lancement de certains travaux, nous pouvons être amenés à réaliser un repérage des matériaux concernés par les travaux. En cas de nécessité, des prélèvements d'échantillons de matériaux peuvent être effectués. Les entreprises du bâtiment, les diagnostiqueurs, comme notre personnel de travaux, doivent suivre des règles précises et peuvent être amenés à utiliser des moyens de protection adaptés aux interventions (masques respiratoires, combinaisons, gants, bâches...).

Lorsque nous intervenons sur des matériaux amiantés, toutes les mesures sont prises pour assurer votre protection :

- ➔ Les professionnels sont formés et ont l'habitude d'intervenir sur ce type de matériaux.
- ➔ Les professionnels peuvent être amenés à utiliser des moyens de protection adaptés à leur métier et à la nature des travaux qu'ils réalisent (masques, combinaisons, bâches...) pour éviter de respirer des fibres d'amiante dans la zone de travail.
- ➔ Les professionnels vous tiennent également éloigné(e) de leur périmètre d'intervention.



Masque



Combinaison de protection



Signalétique

Pour en savoir plus, n'hésitez pas à nous contacter.



55, bld Hippolyte Faure - CS 80033
51005 Châlons-en-Champagne cedex
Tél. 03 26 68 37 11

TRAVAUX

LE PLAN STRATEGIQUE DE PATRIMOINE

Véritable feuille de route qui va guider la mise en œuvre de la stratégie patrimoniale de LA RIC pour les dix prochaines années, le Plan Stratégique de Patrimoine a fait l'objet de concertations préalables avec les représentants élus des locataires et a été adopté à l'unanimité par le Conseil d'Administration de notre Société le 19 décembre dernier.

Le tableau ci-dessous reprend le planning prévisionnel des travaux les plus lourds à engager sur nos résidences.

A noter que le quartier du Verbeau, objet d'un ambitieux programme de rénovation urbaine au titre de l'ANRU en cours de négociation avec l'Etat, fera l'objet d'un article lors d'un prochain numéro du ric infos.

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026
Saint Memmie										
Alsace Giraud Laforest										
Laforest										
Verbeau Bir Hakeim										
Schmit - Saint Antoine Lebon										
Lavoisier										
Chopin										
Bach - Debussy										
Brasserie										
La Rochefoucauld										
Libération nord										
Mouton Malraux - Alliés										
Pavillons plus de 20 ans										

■ Gros entretien
■ Réhabilitation lourde
■ ANRU VERBEAU et PREVERBEAU en cours d'arbitrage

ZOOM

sur la résidentialisation des logements de La Rochefoucauld à engager sur 2018 : en phase de finalisation d'une étude des besoins, les consultations seront lancées à la rentrée pour un début des travaux au premier semestre 2018.



Précisons que les locaux de l'ancienne école « Ban de L'isle » situés en RDC de la résidence, et propriété de LA RIC, vont être transformés en espace d'accueil des services de LA CAF, avec un accès privatif. Les travaux interviendront en octobre avec un achèvement prévisionnel en mars 2018.

TRAVAUX

Parallèlement à ces chantiers, sont actuellement en cours ou seront prochainement lancés, de nombreux travaux d'embellissements de nos résidences.

A TITRE D'EXEMPLES :



• Remise en peinture des façades de la Résidence Bertot, avec choix des coloris soumis à avis des locataires.

• Travaux de remise en peinture des halls : Résidences Lebon - Lobet - 38 Sainte-Ménéhould

• La tour BACH est dévoilée... le hall est en cours de mutation... les travaux de parking sont en cours... l'achèvement est prévu pour fin septembre !

• Les parkings flambants neufs de Vauban... fleurissent.



INNOVATION

LE LOGEMENT DES SENIORS : UN ENGAGEMENT STRATEGIQUE POUR LA RIC

LA RIC, avec le gestionnaire le CCAS de Châlons-en-Champagne, innove en qualité de services pour les personnes seniors en perte d'autonomie ! Propriétaire de nombreux foyers logements, représentant 813 chambres, LA RIC a engagé de lourds travaux de modernisation et agrandissement de certains d'entre eux. Zoom sur la Résidence pour Personnes Agées Clamart en cours de lourds travaux de restructuration et agrandissement vers une « Résidence Autonomie » high tech.



Cette opération ambitieuse porte de 43 à 51 logements (dont 16 individuels) la capacité d'accueil de la résidence autonomie Clamart. Engagés depuis l'automne les travaux vont bon train puisque huit résidents ont pris possession d'un logement neuf et la moitié des logements du bâtiment principal est modernisée. Les travaux sur les seize logements individuels commenceront fin de l'été.

INNOVATION « LIVING LAB »

Dans le cadre de ces travaux, le CCAS de Châlons-en-Champagne gestionnaire de ce foyer en partenariat avec l'UTT de Troyes, ont décidé d'équiper à titre expérimental un logement d'un sol sensitif avec capteurs pour identifier les déplacements et chutes éventuelles des occupants dudit logement, et de nombreux autres équipements spécifiques.



EVENEMENT

PARTENARIAT 25^{ème} FESTIVAL MUSIQUES D'ICI & D'AILLEURS DANS LES QUARTIERS DE LA RIC !

La 25^{ème} édition du festival des musiques sur la Ville propose tout au long du mois de juillet (du 1^{er} juillet au 30 juillet) 54 concerts en accès libre à Châlons-en-Champagne et ses alentours.

Dans le cadre du partenariat entre LA RIC et l'association Musiques sur la Ville, 5 concerts auront lieu au sein des quartiers de LA RIC.

Programmations à venir :

• **Mardi 25 juillet** - 19H : LES BATUC'ADOS - Musiques et danses du Monde - Square rue Lavoisier à Châlons-en-Champagne
• **Mercredi 26 juillet** - 21H : KHAN BOGD - Spectacle - Square rue Lavoisier à Châlons-en-Champagne
• **Jeudi 27 juillet** - 19H : LE GRAND PESTAC DE SYRANO - Conte et chansons Jeune Public - Square rue Lavoisier à Châlons-en-Champagne

Retrouvez toute la programmation du festival sur www.musiques-ici-ailleurs.com



CONCOURS LA TOURNÉE DU JURY DES BALCONS FLEURIS

Le jury des balcons fleuris se déplacera sur le patrimoine le 1^{er} et 2 août prochains. Inutile de vous inscrire : l'ensemble des résidences fait l'objet d'une visite et les lauréats sont informés par courrier courant octobre. Tous à vos balcons fleuris !



BIENS A VENDRE

DEVENEZ PROPRIETAIRE D'UN LOGEMENT DE QUALITE !

Appartement de type T2

N° de référence : 486

Prix : 55 080 €*

Dans une petite **résidence calme et arborée de 3 étages**, bel appartement avec **1 chambre lumineuse de 13 m²** situé au rez-de-chaussée.

- 51 m²
- 1 entrée avec placard
- 1 cuisine séparée fonctionnelle
- 1 beau séjour de 19 m²
- 1 salle de douche moderne
- 1 WC séparé
- Cave
- Chauffage ind. gaz
- **Interphonie avec accès par badge**
- Fenêtres double vitrage
- Ravalement récent
- DPE : D
- Nombres de lots : 22

Charges de copropriété : 80€/mois

► Réponse à toutes vos questions au 03 26 26 82 60 ou par mail à cecile@laric.fr



Appartement de type T2

N° de référence : 3287

Prix : 55 409 €*

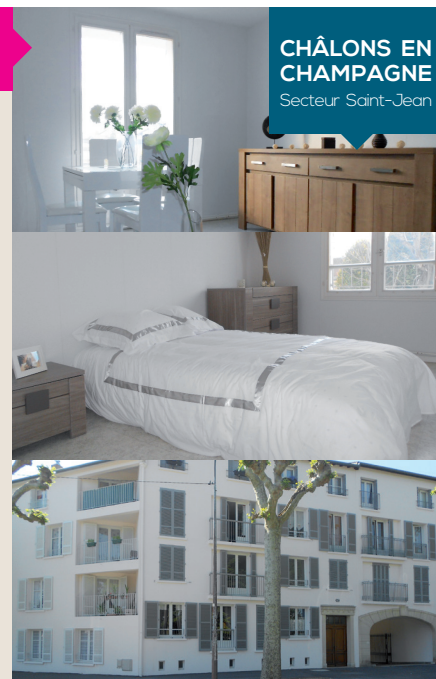
Dans une petite copropriété (3 étages) calme et très bien entretenue, appartement de 50 m² situé au 2^{ème} étage offrant :

- 1 entrée avec penderie
- 1 séjour
- 1 cuisine fonctionnelle séparée avec placard
- 1 belle chambre de 11 m² avec penderie
- 1 salle de bain avec baignoire
- 1 WC indépendant
- Rangement
- Stationnement libre et gratuit
- Possibilité parking souterrain privatif
- Chauffage individuel gaz
- Ravalement façade récent
- DPE : E
- Nombres de lots : 30

- Cave
- Idéalement situé à proximité du Centre-Ville et de la Cité Administrative

Charges de copropriété : 62€/mois

► Réponse à toutes vos questions au 03 26 26 82 60 ou par mail à cecile@laric.fr



NOUS CONTACTER :
LA RIC - AGENCE LOCHET
CENTRE VILLE
Tél. : 03 26 26 82 60

Appartement de type T3

N° de référence : 3293

Prix : 60 410 €*

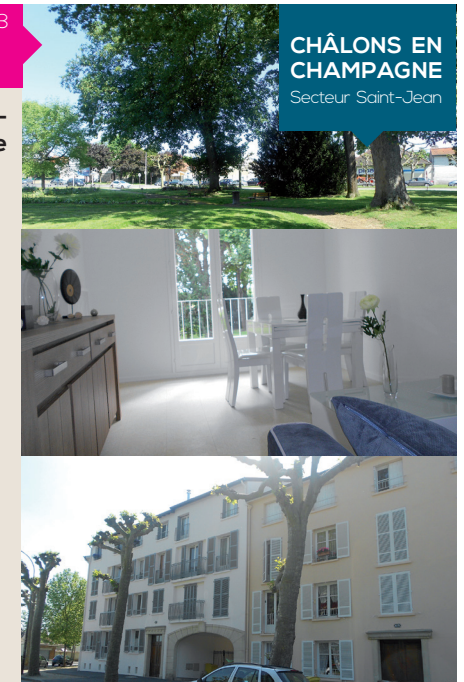
Dans une petite copropriété (3 étages) idéalement située à proximité du Centre-Ville, appartement de 61 m² situé au rez-de-chaussée comprenant :

- 1 séjour lumineux avec vue sur espace verdoyant
- 1 cuisine meublée
- 2 chambres donnant sur cour intérieure
- 1 salle de bain avec douche
- 1 WC séparé
- Rangement
- Stationnement libre et gratuit
- Possibilité parking souterrain privatif
- Chauffage individuel gaz
- Ravalement façade récent
- DPE : E
- Nombres de lots : 30

- Cave
- Résidence calme et environnement agréable

Charges de copropriété : 75€/mois

► Réponse à toutes vos questions au 03 26 26 82 60 ou par mail à cecile@laric.fr



Appartement de type T1 avec Grand séjour

N° de référence : 3297

Prix : 32 490 €*

Dans une petite copropriété (3 étages) calme située dans un cadre verdoyant agréable, appartement de 27 m² situé au 2^{ème} étage composé de :

- 1 entrée avec penderie
- 1 grand séjour/espace nuit
- 1 cuisine fonctionnelle séparée avec placard
- 1 salle de bain avec douche et WC
- Stationnement libre et gratuit
- Possibilité parking souterrain privatif
- Chauffage individuel gaz
- Ravalement façade récent
- DPE : E
- Nombres de lots : 30

- Cave
- Idéalement situé à proximité du Centre-Ville

Charges de copropriété : 35€/mois

► Réponse à toutes vos questions au 03 26 26 82 60 ou par mail à cecile@laric.fr





VOTRE ENFANT
QUITTE LE NID
POUR S'ENVOLER
VERS SON PREMIER EMPLOI



NOUS AVONS
DES SOLUTIONS



CONTACTEZ-NOUS !



03 26 68 37 11

55 boulevard Hippolyte Faure - CS 80033
51005 Châlons-en-Champagne

www.laric.fr

