

le lien



Travaux

Goûter
concertation

p.8

Astreinte téléphonique

En dehors des heures d'ouverture de Reims habitat, le weekend et les jours fériés, en cas d'urgence, Reims habitat assure une continuité de service avec son astreinte téléphonique joignable au 03.26.61.79.79, en tapant 1 à la fin du message pré-enregistré.

Quels sont les demandes nécessitant une intervention urgente ?

Les fuites non maîtrisables, les pannes d'ascenseur, de portes collectives de garages, de barrières automatiques, d'électricité collective et d'antennes de télévision, l'absence d'eau chaude et de chauffage, le refoulement des eaux usées (uniquement pour le débouchage des réseaux collectifs), les vitres cassées et dangereuses, une inondation ou un incendie (contactez également les pompiers via le 18).

Comment fonctionne l'astreinte téléphonique de Reims habitat ?

Votre correspondant vous posera plusieurs questions afin d'identifier au mieux votre demande. Une sollicitation sera alors enregistrée. Grâce à ces informations, si votre demande nécessite une intervention urgente, l'astreinte transmettra au prestataire pour une intervention rapide.

Si votre demande n'a pas de caractère d'urgence, les équipes de Reims habitat consultent, chaque jour de la semaine, les sollicitations enregistrées par l'astreinte puis reprennent contact avec les clients concernés afin de remédier à votre demande ou de fixer une intervention avec un prestataire.

Par ce numéro, dans la Ville de Reims, vous pouvez également faire appel au GIE Tranquillité des Quartiers, en cas de troubles de voisinage.



Stop aux insectes !



Afin de vous donner des conseils pour identifier et lutter contre les cafards ou les punaises de lit, Reims habitat vous propose **des vidéos** sur sa chaîne YouTube.

En quelques minutes, découvrez les premières actions à mettre en place chez vous pour **lutter contre ces nuisibles**.

En cas de blattes, cafards, punaises de lit ou autres insectes dans votre immeuble ou votre logement, **il est essentiel de le signaler immédiatement à votre Agence de proximité ou d'appeler le Centre de Relation Client de Reims habitat au 03.26.61.79.79.**

En effet, Reims habitat vous proposera un plan de traitement, réalisé par des professionnels, contre ces insectes afin de stopper leur multiplication.

Une fois par an, une entreprise est également chargée par Reims habitat de prévenir la prolifération des blattes ou cafards dans les logements et les parties communes d'immeubles collectifs. Afin de réaliser une prévention la plus efficace possible dans les logements, merci d'être présent au rendez-vous proposé et de permettre à l'entreprise d'accéder à toutes les pièces de votre appartement.

N°55
OCT.23

Directrice de la publication : Juliette Lefeu

Rédacteur en chef : Thibaut Rogier

Rédacteurs : Charlotte Besnard, Sabine Champion,
Nathalie Duris, Marion Monique

Crédits photos : Reims habitat

Imprimé par Alliance Partenaires Graphiques

réaliser une prévention la plus efficace possible dans les logements, merci d'être présent au rendez-vous proposé et de permettre à l'entreprise d'accéder à toutes les pièces de votre appartement.

Ensemble, on peut y arriver !

La démarche de réemploi de Reims habitat

Reims habitat organisait le 20 septembre 2023 à la Maison de quartier Croix-Rouge son « Village du réemploi », en présence de Vincent Verstraëte, Président de Reims habitat, Juliette Lefeu, Directrice Générale, Arnaud Robinet, Maire de Reims, et Catherine Vautrin, Présidente de la Communauté urbaine du Grand Reims.



A cette occasion, via cinq stands, les équipes de Reims habitat ont pu présenter à des acteurs du quartier, du bâtiment, de l'économie circulaire, à la Collectivité..., la démarche de réemploi mise en place par la Direction du Développement et de la Maîtrise d'Ouvrage de Reims habitat.

Déployée depuis 2021 dans le cadre de la stratégie d'Engagement Responsable de Reims habitat, cette démarche a été initiée pour les déconstructions menées sur le quartier Croix-Rouge

Université à Reims dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU), aux 12-14 rue de Rilly la Montagne l'été dernier et actuellement aux 31-37 et 39-45 rue Pierre Taittinger.

Les équipes de Reims habitat étaient accompagnées sur les stands par plusieurs partenaires de cette démarche inédite et innovante sur le territoire : l'entreprise de démolition Melchiorre, la ressourcerie « Bell'Occas », le designer Victor Bois, Capremib pour le béton recyclé, l'AMO Neo ECO.

“9 tonnes d'équipements réemployés”



Les différentes étapes de ce projet ont alors pu être retracées jusqu'au bilan qui confirme le succès de cette démarche avec plus de 9 tonnes d'équipements (portes palières, lavabo, interphones, boîtes aux lettres...) déposés soigneusement et réemployés.

5000 tonnes de béton déconstruit sont également transformées en granulats pour une réutilisation en béton recyclé pour des chantiers de constructions neuves.

“Une dynamique nouvelle sur le territoire”

Afin de poursuivre le développement du réemploi sur le territoire, Reims habitat met également en œuvre une déconstruction sélective des 220 logements dans le cadre du NPRU du secteur Europe-Pommery à Reims et intègre, désormais, cette réflexion dans ses chantiers (rénovation et construction). C'est le cas, par exemple, dans la future opération visant la construction d'environ 10 logements, Rue Croix-Saint-Marc à Reims.

La présentation s'est terminée par un exemple inspirant de Maison du réemploi menée dans la région Grand Est, à Nancy, par l'Office Métropolitain de l'habitat du Grand Nancy.



Un grand merci aux partenaires intervenant sur les stands et à ceux qui sont également intervenus dans ce projet : le cabinet SILVERT, la ressourcerie « Recup'R », Le Club de prévention d'Eprenay.

Cette fin d'après-midi fut donc l'occasion de valoriser tout le travail réalisé par les collaborateurs de Reims habitat mais aussi de **créer des synergies entre professionnels pour la création de projet plus durable et plus responsable sur le territoire.**

Plan d'amélioration Qu@lia



Chaque année, dans le cadre de sa démarche qualité Qu@lia, Reims habitat réalise différents types d'enquêtes afin d'améliorer sa qualité de service. Ainsi, de votre emménagement jusqu'au jour où vous rendez votre logement, nous vous interrogeons pour évaluer votre satisfaction. Après chaque intervention dans votre logement ou les parties communes de votre résidence, les services de Reims habitat évaluent également la qualité des interventions de ses prestataires en vous envoyant une enquête par mail. Ces enquêtes et évaluations permettent d'aboutir à des plans d'amélioration visant à toujours mieux répondre à vos attentes. Il est donc important que vous preniez quelques minutes pour y répondre. Merci de votre participation !



Enquête thématique sur la propreté de votre logement avant votre emménagement :

En 2022, **89.9%** des locataires sont satisfaits ou très satisfaits de la propreté du logement suite à leur emménagement. Reims habitat veille à la poursuite des actions entreprises pour conserver votre satisfaction.



Enquête thématique « Appel de courtoisie » :

Dans le mois qui suit votre emménagement, Reims habitat vous appelle pour vous poser plusieurs questions et évaluer votre satisfaction à propos de l'accompagnement par Reims habitat, le déroulement de l'état des lieux, votre installation et d'éventuels problèmes techniques rencontrés.

En 2022, **88.3%** des nouveaux locataires sont bien installés.

93.4% sont satisfaits de la manière dont ils ont été accompagnés par Reims habitat durant la période de recherche de logement et d'attribution.

89.8% estiment que leur état des lieux s'est bien ou très bien déroulé.

Merci pour ces résultats. Reims habitat veille à conserver et renforcer cette satisfaction.



Suite à votre installation :

En 2022, **54.2%** des locataires installés ont formulé une demande technique dans les 30 jours après l'entrée dans leur logement. Afin de diminuer ce chiffre, les services de Reims habitat renforcent les contrôles des logements relouables par différents services de votre bailleur.



Enquête thématique « Suite à une demande d'intervention technique » :

Après une intervention technique réalisée à votre demande (logement ou parties communes), un mail contenant un lien vers une enquête de satisfaction vous est adressé afin d'évaluer l'intervention de nos prestataires.

En 2022, **80.7%** des locataires ont vu leur demande résolue suite à l'intervention du prestataire.

80.4% des locataires sont satisfaits de l'intervention de l'entreprise.

Afin d'améliorer l'efficacité de ses prestataires et de limiter le nombre d'intervention pour un seul problème technique, Reims habitat poursuivra les actions entreprises pour mieux évaluer le problème technique rencontré chez vous et permettre ainsi l'envoi au prestataire d'une demande la plus pertinente et précise possible.



Nettoyage des parties communes :

68.1% des prestations de nettoyage des parties communes sont conformes aux attentes définies par Reims habitat. Afin d'améliorer cette prestation, Reims habitat continuera à renforcer ses contrôles et veillera à être plus réactif auprès des prestataires en cas de non-conformité.



Entretien des espaces verts :

68.9% des prestations d'entretien des espaces verts sont conformes au cadre fixé par Reims habitat. Les contrôles de ces prestations par les équipes de Reims habitat continueront d'être renforcés pour notamment être plus réactif auprès des prestataires en cas de non-conformité.



Respect des délais suite à une demande

Quand vous formulez une demande auprès des équipes de Reims habitat, celle-ci est enregistrée et suivie d'actions significatives (réponse, visite, commande de travaux, intervention dans le cadre d'un marché...) dans un délai de 1, 3 ou 10 jours selon des degrés d'urgence préalablement définis.

Pour les demandes sous 1 jour, **89.4%** ont une action engendrée dans ce délai.

Pour celles sous 3 jours, **89.9%** voient une action dans ce délai et **95.1%** pour celles sous 10 jours. Le suivi et les délais de réponses aux demandes en cours de traitement continueront d'être renforcés pour poursuivre l'amélioration de ces points.

Vous pouvez compter sur l'engagement des équipes de Reims habitat à votre service.

L'info en +

Scannez ce QR Code pour en savoir plus sur le référentiel qualité de Reims habitat : Qu@lia



Économisons l'eau !



L'eau devient une ressource de plus en plus précieuse. Adopter des gestes simples pour diminuer le gaspillage de l'eau et éviter sa pollution est essentiel à sa préservation et sa qualité mais permet aussi de limiter l'augmentation de ses factures.

Sur la chaîne YouTube de Reims habitat, **découvrez en vidéo**, de manière ludique et décalée, comment l'économiser et faire attention à sa consommation d'eau.

Découvrez la vidéo sur la chaîne Youtube de Reims habitat avec ce QR Code :



Merci aux animateurs d'EcoGestes en famille de l'Udaf de la Marne pour cette vidéo !

Découvrez également des conseils pour optimiser les consommations d'énergie de votre logement sur le site internet de Reims habitat, www.reims-habitat.fr, rubrique « Les Éco-conseils de Reims habitat » !

Défi «Au boulot, j'y vais autrement»



Du 2 au 26 mai 2023, les collaborateurs de Reims habitat ont participé au défi « Au boulot, j'y vais autrement », mis en place par VELO ET MOBILITES ACTIVES DU GRAND EST dans le cadre d'une convention avec l'ADEME Grand Est et en partenariat avec les collectivités et territoires du Grand Est dont le Grand Reims.

Ce défi avait pour objectif d'initier de nouveaux comportements vis-à-vis des déplacements domicile-travail, en favorisant les mobilités durables (vélo, marche, transports en commun, covoiturage...) et diminuer ainsi son empreinte carbone en baissant la quantité de gaz à effet de serre produite par ses modes de déplacement.

Grâce à l'implication des collaborateurs de Reims habitat, ce sont plus de **4726 kilomètres qui ont été parcourus via des modes de déplacements alternatifs** à la voiture individuelle et plus de **586,43kg de CO² évités**. Découvrez les chiffres de Reims habitat dans l'infographie ci-dessus.

Le 19 septembre 2023, la Communauté urbaine du Grand Reims a organisé une remise de prix aux participants du Défi.

Reims habitat, grâce à la participation croissante des collaborateurs, a pu remporter deux récompenses dans la catégorie des entreprises de plus de 50 salariés :

- ▶ le 2^{ème} prix «Entreprise engagée»
- ▶ et le 3^{ème} prix «Bas carbone».

Ce défi entre pleinement dans les actions du plan de mobilité de Reims habitat.



Balcons fleuris 2023



Reims habitat a organisé, le 14 septembre 2023 à l'Incroyable Potager partagé de la Maison de quartier Billard/La Nacelle, la remise des prix du concours des Balcons fleuris qui s'est tenue dans le cadre du QCR Infos, journal des habitants du quartier Croix-Rouge Université.

Lors de cette 5^{ème} édition, le jury, composé des habitants membres du Groupe communication du QCR Infos, a encore une fois été gâté avec de très belles compositions florales réparties sur 36 balcons notés.

Les 4 heureux lauréats ont pu gagner un bon d'achat chez Floralie's Garden et des goodies Reims habitat.

Un grand merci à tous les participants de végétaliser leur résidence, le quartier et bravo aux gagnants!

NPRU et déconstructions



Depuis début septembre 2023, le quartier Croix-Rouge Université à Reims et notamment la rue Pierre Taittinger se transforme avec la déconstruction, terminée, de l'immeuble au 31-37 rue Pierre Taittinger prévue dans le cadre du Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU).

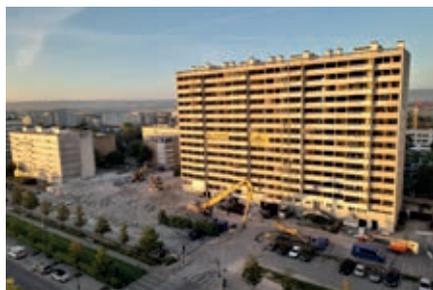
Découvrez en photos cette première évolution.

Les travaux se poursuivent jusque mi-novembre 2023 par la déconstruction de l'immeuble au 39-45 rue Pierre Taittinger et du parking G6.



Avec le NPRU, Reims habitat et ses partenaires, la Communauté urbaine du Grand Reims, la Ville de Reims, l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) et l'État, poursuivent la métamorphose du quartier avec pour objectifs de le redessiner et d'améliorer le cadre de vie de ses habitants.

Entreprise de démolition : Melchiorre



Des panneaux pour s'informer

Deux panneaux d'informations ont été posés sur le secteur Rilly-la-Montagne – Taittinger à Croix-Rouge Université à Reims.

Ils informent les habitants sur les grands travaux prévus par Reims habitat et ses partenaires dans le cadre du NPRU de Croix-Rouge Université.

Ces panneaux seront complétés d'affiches informant régulièrement les habitants sur l'évolution des travaux et les temps de concertation pour recueillir leurs attentes sur le devenir du quartier.





Renouvellement urbain Pommery



Avec le Nouveau Programme de Renouvellement Urbain (NPRU) qui se déploie peu à peu depuis 2019, le quartier Europe Pommery à Reims va connaître de profonds changements visant à le redessiner et à améliorer le confort et le cadre de vie des habitants.

Le NPRU prévoit ainsi :

- ▶ la démolition de 5 immeubles : 43 à 57 Bd Pommery, 14 à 22 et 26 rue de Brazzaville, 11 et 13 rue Marcel Falala, 2 à 12 rue du Mont Cornillet et 9 à 17 rue Verrier soit 270 logements.
- ▶ la réhabilitation et aménagements extérieurs de 10 immeubles en concertation avec les habitants soit 310 logements rénovés, une crèche et en tout, 490 logements résidentialisés.
- ▶ la création de voiries et de nouveaux espaces publics

Dans le cadre du NPRU, des fouilles archéologiques préventives ont été réalisées en septembre 2023 par le service archéologie de la Communauté Urbaine du Grand Reims. Plusieurs zones du quartier ont été concernées.

Un Guide a été remis aux habitants pour les informer des phases de travaux de déconstruction qui vont se succéder dans les mois qui viennent sur leur quartier et de leur calendrier prévisionnel de réalisation. Des flyers par immeubles déconstruits seront également conçus pour compléter les informations. Le premier a été réalisé pour l'immeuble aux 11 et 13 rue Marcel Falala.

Ces opérations d'envergure sont menées par Reims habitat et ses partenaires : la Communauté urbaine du Grand Reims, la Ville de Reims, la Région Grand Est, l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine (ANRU) et l'Etat.

Goûter concertation

Le 12 juillet 2023, autour d'un goûter, les équipes de Reims habitat ont échangé avec les habitants des entrées Falala et Brazzaville sur le devenir de ces bâtiments et de leurs abords, dans le cadre de l'opération de réhabilitation et résidentialisation tout juste lancée.

Avec les équipes d'architectes (Stavy architectes), de paysagistes (C3I) et d'ingénieurs (TPFI) retenues pour ce marché de maîtrise d'œuvre, l'objectif était de permettre à chacun d'exprimer ses attentes au regard de l'opération de renouvellement urbain, aussi bien sur leurs logements, que sur les parties communes ou les espaces extérieurs.



Temps d'échanges avec les habitants

Ce format à la fois ludique et dynamique a permis à la vingtaine d'habitants présents de s'exprimer librement, à l'aide de cartons de couleurs permettant de voter en réaction aux questions posées par l'équipe de maîtrise d'œuvre. Des temps de libre parole leur permettaient par la suite de développer leurs propos.

D'autres temps de concertation sont prévus pour affiner encore plus précisément la programmation et répondre ainsi au plus juste aux demandes et besoins réels des habitants.



Inauguration du Pôle Santé Dunkerque



Sous un soleil estival, Reims habitat inaugurerait le lundi 2 octobre 2023 le nouveau « Pôle Santé Dunkerque », situé rue de Dunkerque à Reims, en présence de Juliette LEFEU, Directrice Générale de Reims habitat, Vincent VERSTRAËTE, Président de Reims habitat, Arnaud ROBINET, Maire de Reims, et Catherine VAUTRIN, Présidente du Grand Reims.

Construit à l'emplacement de 2 anciens terrains de tennis et d'un parking semi-enterré, le Pôle Santé accueille, sur 3 bâtiments, cabinets de kinésithérapeutes, d'infirmières, de médecins ainsi que la pharmacie, précédemment installée Place Lisieux. Tous les bâtiments sont de plain-pied pour garantir une accessibilité au public.

Attentif au bien vivre dans son logement, Reims habitat démontre, avec cette opération, le soin apporté au bien vivre dans son quartier en veillant à répondre à l'évolution des besoins et attentes des habitants, notamment en terme d'équipements.

Reims habitat apporte donc une offre médicale et paramédicale de proximité sur le quartier Maison-Blanche, dans des locaux modernes et fonctionnels, et répond aux besoins d'accès aux soins sur son territoire.

Le groupement de maîtrise d'œuvre était composé de P+S Architecte, du BET Structure KUBE, du BET Eric de Marne, du BET Électricité BETELEC et de DASOM.

Ce chantier représente un investissement de 2 261 377€ HT pour Reims habitat.





Inauguration de la Résidence Edison



Le 04 juillet 2023, l'ancien site industriel d'EDF dit Sofilo à Reims, ayant accueilli une usine à gaz, inaugure sa métamorphose réalisée, depuis 2018, par Agencia et Eiffage Aménagement.

En présence de M. Arnaud ROBINET, Maire de Reims, de M. Jean-Marc ROZE, Président de la SEM Agencia, de M. Vincent VERSTRAËTE, Président de Reims habitat, de Mme Aurélie VAN PAPEGHEM, Directrice Générale SEM Agencia, de Mme Juliette LEFEU, Directrice Générale de Reims habitat et de M. Nicolas GRAVIT, Directeur

général Eiffage Aménagement, cet événement fut l'occasion de revenir sur les 6 années de travaux nécessaires pour transformer en profondeur le site : avec une première phase de dépollution, une de réalisation des opérations immobilières et enfin une phase d'aménagement qualitative des espaces publics dont la création d'une rue, de deux placettes d'entrées de quartier et d'un jardin central végétalisé situé en cœur d'îlot.

Cette opération d'aménagement Sofilo illustre la volonté portée par la Ville de Reims et la communauté urbaine du Grand Reims de réappropriation de ses friches industrielles.

Un nouveau micro-quartier se constitue ainsi sur le secteur Clairmarais à Reims, à l'image de la résidence Edison de Reims habitat également inaugurée.

Composée de 107 logements locatifs intermédiaires (LLI), cette résidence vient apporter **une nouvelle offre de logements aux habitants** du territoire avec une gamme renforcée de services : aucun frais de dossier ou d'agence, cuisine équipée, salle de bain carrelée et meublée, placards aménagés, astreinte téléphonique...

Elle propose ainsi des logements allant du T2 au T4, 3 locaux commerciaux et des parkings en sous-sol et rez-de-chaussée.

La Conception-Réalisation de cette résidence a été attribuée au groupement Demathieu Bard, Mastrandreas Architectes, MCI Thermiques et SETIB.

Les travaux ont débuté en mars 2021 et se sont achevés en juin 2023.

Coût total de l'opération Edison : 17 269 917€ HT





La Nature en Ville

A l'occasion des **Semaines Européennes du Développement Durable 2023**, deux lieux nature de Reims habitat ont été mis à l'honneur :



► Le jardin partagé des **Jardelines**, habituellement lieu de partage et de culture pour les locataires, a ouvert ses portes à tous pour un atelier autour des plantes médicinales, animé par Alexandra Devaux de Happy Culture et Mickael Coffinet de Arbr'essences.

► Le carré de biodiversité « **Le Grain d'Org'** » a, quant à lui, été terrain de découverte pour les enfants du quartier d'Orgeval à l'occasion d'un atelier Cycle de l'Eau organisé par l'Association des Organismes HLM en Champagne Ardenne (ARCA), en partenariat avec l'Agence de l'Eau Seine Normandie et le soutien des bailleurs rémois, Reims habitat, Plurial Novilia et Le Foyer Rémois.

Créé en 2015 par Reims habitat, le Grain d'Org', situé en plein cœur d'îlot, permet aux habitants du quartier mais aussi aux établissements scolaires de découvrir et observer l'évolution de la nature au fil des saisons à travers différentes animations encadrées par une animatrice nature de la Maison de quartier Orgeval, avec le soutien et l'expertise du Parc Régional de la Montagne de Reims et l'association Creadev.

L'exploration de la Nature à Orgeval ne s'arrête pas là ! Fort du succès du Grain d'Org', des parcours ludiques et pédagogiques « **À la découverte des essences d'Orgeval** » sont également proposés.

Ces parcours permettent de découvrir et mieux connaître la flore alentour en apportant une autre image du quartier Orgeval et en valorisant sa richesse paysagère qui évolue années après années au cours des opérations de Renouvellement Urbain.

L'objectif est ainsi de sensibiliser petits et grands à la protection de la Nature et que chacun devienne acteur de la qualité de son cadre de vie.



Découverte de la Nature en ville au Grain d'Org'

Valorisation des biodéchets



Reims habitat a décidé de tester une solution de tri facile pour les biodéchets, adapté au contexte urbain et directement accessible en pied d'immeuble : **un lombricomposteur collectif développé par la société Vermichel.**

Le 22 mai 2023, l'installation, dans une résidence secteur Florence-Desbureaux à Reims, du premier Vermichel a été l'occasion d'échanger avec les habitants sur la valorisation des biodéchets et de découvrir le principe. Les équipes de Vermichel ont également

répondu à toutes les questions sur le sujet.

Le 18 juillet, un petit-déjeuner a été organisé avec les habitants pour leur faire un premier retour sur l'utilisation du Vermichel et ainsi souligner le bon usage et la qualité du compost récolté !

Fort de cette réussite, un deuxième Vermichel sera très prochainement testé pour les habitants de la résidence au 180 rue Paul Vaillant Couturier.

Vous recherchez une place de stationnement ?



Emplacement
disponible
à partir de 20€ !

Reims habitat dispose d'une offre de places de stationnement se situant à Reims ou le Grand Reims.

Elles peuvent être louées par toute personne locataire ou non chez Reims habitat et se trouvent dans des parkings sécurisés en souterrain ou en extérieur.

Pour plus de renseignements, contactez l'adresse parking@reims-habitat.fr en indiquant vos coordonnées (nom, prénom, numéro de téléphone)