



# Karté



© Nicolas Lalanie

## EDITO

C'est avec plaisir que nous vous proposons de découvrir votre nouveau journal "Karté" qui représente une étape supplémentaire dans notre relation avec vous.

Ce journal destiné à tous les locataires de la SHLMR est un lien qui nous permet de mieux vous informer pour mieux vous servir.

Dans cette première édition, nous vous ferons découvrir notre organisation, l'ouverture d'une nouvelle agence, le renouvellement du guide du locataire et les futurs aménagements des agences qui vous accueillent.

Enfin ce numéro expose la Charte d'Engagement Qualité de Service adoptée par la SHLMR pour vous .

Je vous souhaite une bonne lecture.

Jean -François MOSER



**Pascal Thibault, le champion de France de Boccia**

Pascal THIBAUT, locataire de la résidence Tarmelan à Saint-Denis a participé en décembre 2013 au championnat de France de Boccia (pétanque pour les personnes handicapées) à Agde, avec le soutien de la SHLMR. C'était la première fois qu'il quittait la Réunion.

Au cours de cette compétition 43 athlètes venus de toute la France, se sont affrontés pendant deux jours de compétition.

Entraîné par son coach, Noël THOMAS au Club Handisport de Saint-Paul, Thibault a réussi à décrocher le titre de champion de France dans sa catégorie avec un beau parcours puisqu'il a gagné ses 5 matches avec un total de 40 points marqués contre 4 encaissés.

La SHLMR le félicite chaleureusement et l'encourage car il a été de nouveau sélectionné pour défendre son titre de Champion de France en fin d'année.

## Master Marmite 2014

En 2014 la SHLMR remet le couvert. La deuxième saison de Master Marmite est lancée. Cette année, les candidats doivent réaliser une entrée froide et un plat chaud.

La Maison du Diabète et Raphaële Godard, professeur de zumba, sont toujours de la partie et l'association de lutte contre l'obésité : « Le Poids des Mots », ainsi que l'Etablissement Français du Sang ont rejoint la SHLMR.

Les 4 premières étapes à St André, à St Pierre, aux Calebassiers et au Tampon ont connu un franc succès.

Préparez vous d'ores et déjà pour les prochaines dates :

9 juillet	Plateau Caillou
23 juillet	Sainte-Marie
13 août	Le Ruisseau
17 septembre	Saint-Louis
22 octobre	Le Port



Master Marmite

master marmite

## mi danse mon kartier 2

« Mi Danse mon Kartier » est le concours de danse des locataires de la SHLMR, basé sur des vidéos de chorégraphies réalisées dans les groupes d'habitations de la SHLMR.

Les participants postent leur vidéo sur la page Facebook de l'événement et les fans votent pour leur chorégraphie préférée.

Les gagnants ont bénéficié de 8 heures de cours avec une chorégraphe professionnelle et de la réalisation d'un film de la chorégraphie.

Avec plus de 2200 fans sur la page Facebook et 12 vidéos postées, cette opération a connu un franc succès en 2013.



Nous félicitons encore une fois les compagnies « In Motion » et « Danc4ever », qui ont remporté le concours. Leur clip est toujours en ligne sur la page Facebook :

[www.facebook.com/pages/Mi-danse-mon-kartier](http://www.facebook.com/pages/Mi-danse-mon-kartier)

La SHLMR prépare la suite pour apporter sa pierre à l'animation des quartiers.  
Préparez vous à danser !



© Nicolas Lalande

## Nos partenaires bougent dans le sud

Au travers de partenariats avec plusieurs associations, nous concrétisons notre volonté de développer nos quartiers. La SHLMR soutient et travaille avec de nombreuses associations sur toute l'île et notamment dans le sud :

**Mamies Belles** organise des rencontres entre les personnes âgées de Saint-Pierre.

**Larg pas lo corps** intervient dans la lutte contre l'oisiveté et le désœuvrement dans les quartiers de la Ravine des Cabris.

**Emergence OI** intervient dans les domaines de la formation, de l'insertion professionnelle et de la communication.

**Les Aurores** au Tampon a pour vocation d'animer le quartier par le biais d'ateliers pour les enfants et les adultes.

*Vous connaissez ou vous êtes adhérents d'une structure qui participe activement à la vie de votre quartier, vous avez des projets à proposer : rapprochez-vous de votre agence pour entrer en contact avec le service développement local de la SHLMR.*

## La SHLMR aménage pour mieux vous servir

Accueil clientèle, attributions de logements, agents de secteur, chargée de gestion locative, contentieux, développement local,... pour améliorer sa qualité de service aux locataires, la SHLMR a renforcé certains points clés de l'activité.

Pour renforcer la proximité avec ses clients une agence a été créée à Sainte-Marie et les agences des Calebassiers et du Tampon sont en rénovation complète. Prochainement, ce sont les agences de Saint-André et du Port qui vont emménager dans de nouveaux locaux plus fonctionnels.

Depuis le début de l'année, la SHLMR est engagée vis-à-vis de ses locataires à travers une Charte d'engagements de qualité de service. Plus que jamais à votre écoute, la SHLMR s'engage à vos côtés, pour mieux vous accompagner.



## Guide du locataire

Le nouveau guide du locataire 2014 vous a été adressé personnellement (en mars 2014).

Complet et dynamique, il contient les informations clés relatives aux démarches administratives (bail, assurances,...) et à votre logement (entretien, sécurité,...). Si vous ne l'avez pas encore reçu, nous vous invitons à vous rapprocher de votre agence.





### **C'est plus rapide !**

Des bornes d'encaissement sont à votre disposition pour faciliter le règlement de vos loyers dans les agences du Ruisseau, de Plateau Caillou, de Saint-André et de Saint-Pierre. Il vous suffit de scanner le code barre situé sur votre quittance et le règlement peut être effectué. Les bornes automatiques acceptent les espèces et la carte bleue. Si vous avez besoin d'aide pour manipuler la borne, la chargée d'accueil est là pour vous aider.

**N'hésitez plus, évitez les files d'attentes et choisissez la borne automatique !  
Encore plus rapide ! Demandez à mettre en place le prélèvement automatique.**

### **Enquête ressources**

L'attribution d'un logement social est conditionnée au respect de plafonds de ressources. Chaque année, lors de l'enquête ressources, un questionnaire vous est envoyé par courrier. Les informations communiquées permettent de mettre à jour votre dossier. Si vos revenus ont augmenté et que vous dépassez les plafonds vous êtes redevable du supplément de loyer de solidarité (SLS).

**Cette enquête est obligatoire et il est indispensable que vous la complétiez.**

A défaut, le supplément de loyer de solidarité maximal sera appliqué, ainsi que des pénalités. Nous vous invitons à mettre à jour votre situation et à nous tenir informés des éventuels changements dans les meilleurs délais.

# Charte d'Engagements Qualité de Service

La qualité du service rendu aux locataires est un enjeu important pour la SHLMR.  
Dans un souci de perpétuelle amélioration, nous prenons avec vous des engagements.

## 1

Nous mettons à votre disposition un logement en bon état d'équipement, de propreté et sécurisé dès l'entrée dans les lieux.

.....

- > Le logement est nettoyé, les sanitaires désinfectés et détartrés.
- > Le cylindre de serrure de votre porte d'entrée est remplacé.

## 2

Nous facilitons votre installation.

.....

- > Nous vous remettons un livret d'accueil complet avec notamment :  
Les coordonnées de vos interlocuteurs privilégiés, les dispositions générales et particulières, la liste des réparations locatives  
...
- > Nous nous engageons à vous rencontrer sous 2 mois maximum dans le cadre d'une visite de courtoisie.

## 3

Nous veillons avec vous au nettoyage des parties communes de votre résidence.

.....

- > Vos parties communes sont nettoyées et les abords entretenus régulièrement.
- > Un planning de nettoyage est affiché dans le hall d'entrée de votre résidence.

## 4

Nous vous informons des travaux programmés dans votre résidence ou dans votre logement.

.....

- > Nous vous précisons la nature, la date et la durée prévisionnelle des travaux ainsi que l'identité des entreprises intervenantes.
- > A cet effet, un courrier personnalisé "Info Travaux" vous sera adressé dans votre boîte aux lettres 15 jours au minimum avant le démarrage des travaux.

## 5

Nous traitons vos réclamations techniques dans les meilleurs délais

.....

- > Nous agissons dès la réception de votre réclamation technique :

**Sous 48 H maximum, en cas de situation qualifiée comme "URGENTE"**

- Incendie
- Fuite sur canalisation / Tuyau d'alimentation et eau chaude solaire.
- Remontées des eaux usées pour les logements en rez de chaussée dans les collectifs, les individuels, les parkings.
- Sécurisation du logement suite à l'intervention des pompiers.
- Dysfonctionnement du surpresseur.
- Dysfonctionnement du portail électrique, s'il présente un danger imminent.

**Sous 12 jours en cas d'intervention courante**

- Quand ce délai ne peut être respecté pour des raisons techniques, nous nous engageons à vous communiquer les suites données.

**Nous sommes joignable 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité**

En dehors des heures d'ouverture de nos bureaux, un service d'astreinte est à votre disposition en cas d'urgence.

## 6

Nous organisons votre départ avec vous.

.....

- > Avant que ne soit effectué l'état des lieux de sortie, nous vous proposons une visite conseil qui vous informe du montant estimatif des éventuelles réparations à votre charge ou remise en état de votre logement.



**Saint Denis**  
31, rue Léon Dierx  
Ruisseau Bât. A  
97400 Saint-Denis  
Tél. : 0262 41 10 10  
Fax : 0262 21 81 58

www.shlmr.fr

**Calebassiers**  
0262 28 21 65

**Plateau Caillou**  
0262 55 55 58

**St Pierre**  
0262 25 15 28

**Ruisseau**  
0262 94 23 23

**St Louis**  
0262 91 90 10

**St André**  
0262 58 16 66

**Le Port**  
0262 42 12 53

**Le Tampon**  
0262 57 55 95