

EDITO



La satisfaction de nos locataires, à laquelle nous sommes très attentifs, passe par leurs logements, mais également par la qualité de leur environnement. C'est pourquoi les commerces de proximité qui vous entourent et contribuent à cette qualité de vie sont particulièrement importants pour nous.

InCité a toujours souhaité rester propriétaire des centres commerciaux du Grand-Parc, car nous savons que ces activités font partie intégrante de la vie quotidienne de nos locataires et que les commerçants maintiennent souvent le lien d'un quartier. Quelle meilleure preuve aujourd'hui que le témoignage de Marie-France Augier, la boulangère du Centre Counord !

Pour renforcer cette présence et le plaisir que vous pouvez trouver à faire vos courses, nous avons en 2008 rénové entièrement le Centre Commercial Europe, investissant 5 millions d'euros. Cette année, nous allons mener des études pour une requalification du Centre Counord, qui pourrait permettre de réaliser de nouvelles places de parking.

Dans le même esprit, nous favorisons l'implantation de commerçants ou artisans de proximité dans le Centre Historique de Bordeaux, en mettant à leur disposition les pieds d'immeubles que nous achetons : luthier, fromagère, photographe, libraire... autant de métiers qui font une ville active et conviviale.

Elizabeth Touton, Présidente
Alain de Chilly, Directeur Général



Enquête de satisfaction : Les résultats

Vous avez été près de 700 à répondre à l'enquête de satisfaction que nous vous avons envoyée en avril dernier. Après analyse, les résultats montrent un excellent niveau de satisfaction générale avec des points forts et quelques pistes pour encore nous améliorer...

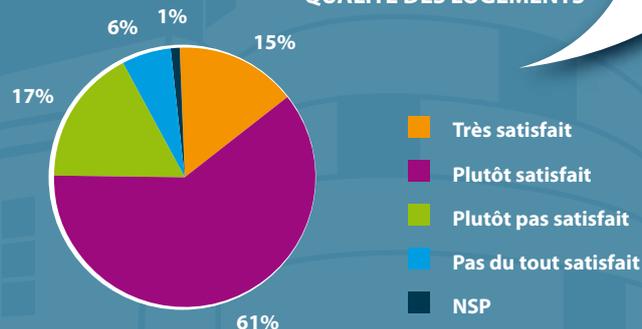
Cette première enquête avait un objectif : faire un état des lieux de la satisfaction de nos locataires pour vérifier la portée de nos efforts, et détecter d'éventuels points faibles. La participation de chacun était nécessaire et les nombreux questionnaires reçus nous permettent d'avoir une bonne vision de la situation, afin de pouvoir en évaluer la progression dans les années à venir.

Ainsi, nous avons eu le plaisir de constater que pour l'ensemble des répondants, le niveau de satisfaction est très élevé : 77 % en moyenne sur la totalité des critères.

Parmi les points forts, la qualité des logements, appréciée pour **86 %** d'entre vous ; les relations avec les gardiens, satisfaisantes à **87 %** ; les relations entre locataires (**84 %** de satisfaits) ; ou encore l'entretien des parties communes (**81 %**). InCité se situe au-dessus de la moyenne des bailleurs d'Aquitaine sur la qualité des logements, l'entretien et la propreté des parties communes.

Quelques thèmes restent cependant à améliorer : les réponses aux réclamations et la rapidité des interventions (**40 %** d'entre vous les jugent trop lentes), les espaces extérieurs (**33 %** d'insatisfaction). Nous nous engageons à continuer nos efforts pour progresser et vous satisfaire toujours plus ! (Lire la suite page 2)

QUALITE DES LOGEMENTS





« Enquête de satisfaction : les actions

Parmi les demandes que vous avez exprimées dans le cadre de l'enquête, plusieurs ont déjà des solutions. Ainsi, certains d'entre vous souhaiteraient rénover leur **salle de bains**. Aujourd'hui, un dispositif de financement existe pour les besoins spécifiques des personnes âgées ou handicapées. Si vous n'êtes pas dans ce cas, InCité vous propose sur le Grand Parc la remise à neuf avec une prise en charge partielle, et le reste sous forme d'augmentation du loyer. Faites votre demande simplement par courrier.

Autres améliorations demandées, un **chauffage plus performant**. Le remplacement de toutes les chaudières individuelles est en cours. En cas de dysfonctionnement, il vous suffit de faire appel au prestataire qui gère le contrat d'entretien et si cela était insuffisant, de prévenir votre gardien qui fera le nécessaire. Si vous êtes en chauffage collectif, prévenez également votre gardien et demandez-lui d'inscrire votre problème sur le « cahier de chauffage ». Celui-ci est relevé tous les jours et la société de chauffage passera vous voir.

Enfin, pour un meilleur confort, le remplacement des menuiseries extérieures se poursuit, les dernières résidences seront équipées d'ici fin 2011.

Enfin, pour ceux d'entre vous qui se plaignent de **troubles de voisinage**, nous vous rappelons l'existence du service de médiation citoyenne de la Mairie (voir *Trait d'Union* n° 6) : n'hésitez pas à appeler le 05.56.10.27.36.

Le prochain chantier d'InCité concernera les **réponses aux réclamations** : vous êtes 40 % à les trouver trop lentes. Nous allons travailler d'ici 2011 à améliorer nos systèmes informatiques et renforcer nos équipes afin de pouvoir nous engager sur un délai de réponse.

Nous pourrions ainsi, dans nos prochaines enquêtes, mesurer si nous parvenons à toujours mieux vous satisfaire...



" Va voir Marie-France ! "

Lundi matin, dans la boulangerie du Centre commercial Counord. Les habitués défilent : « *Je viens prendre la baguette de Madame M.* » « *Une chocolatine, comme tous les lundis ?* » « *Un petit morceau de pain pour Madame S. s'il vous plaît.* – *Et comment va-t-elle ?* » « *Tiens, ma biquette. - Ca s'est bien passé à Soulac ?* »

Plus que leur baguette, leur journal ou leur croissant, c'est de la convivialité que trouvent les habitants du Grand-Parc chez Marie-France Augier et son mari Frédéric, gérants de la boulangerie, qui ont réussi à en faire un lieu de vie incontournable du quartier. Il faut dire qu'on y trouve de tout : restauration, petite épicerie, vins, chocolats pendant les fêtes, produits artisanaux, livres du Père Aylès, curé du Grand-Parc... Et avec le sens du service qui les caractérise, sur le pont de 6h30 à 20h, les Augier sont aussi devenus dépositaires de toutes les petites livraisons pour les personnes âgées, médicaments, courses... Une question, un dépannage, la réponse est toute trouvée : « *Va voir Marie-France !* »

« *Il faut dire, précise la commerçante, que je suis au Grand-Parc depuis 25 ans ! Lorsque j'ai quitté par amour les Landes pour Bordeaux, j'ai répondu à une seule annonce, et j'ai été embauchée dans la première boulangerie de l'époque. Et il y a neuf ans, nous avons repris ce commerce.** » Ses clients l'ont suivie et la boutique est pleine. Le matin, ce sont les personnes en activité qui passent avant d'aller au travail. A midi, les ouvriers du quartier ou les lycéens de Condorcet viennent casser la croûte. L'après-midi, les mamans arrivent à la sortie de l'école. Et le soir, les actifs reviennent discuter quelques instants avant de rentrer... Petit café, bière de l'après-midi, on s'attarde. « *Une dame vient déjeuner trois fois par semaine depuis des années,* » signale Marie-France.

« *Je viens tous les jours, confirme Monsieur Villenave, locataire du Bâtiment A depuis 1972. D'abord pour voir ma "payse", et puis pour rencontrer du monde. On assiste à toutes sortes de conversations ici ! Cela change des grosses boulangeries anonymes.* »

* InCité est propriétaire du Centre Commercial Counord, dont la rénovation est à l'étude.



Les visiteurs sont unanimes. « *L'endroit est fabuleux, confirme un autre habitué, tout le monde se salue et se parle, il y a vraiment quelque chose en plus ici.* » Probablement, comme conclut Marie-France, « *le pain et le sourire !* »

Optimisez votre chauffage

Le chauffage représente le premier poste de dépense de votre facture énergétique. Pour vous aider à obtenir le maximum de confort pour le minimum de consommation, Gaz de Bordeaux vous livre cinq astuces...

Les conseils de



19°, la bonne température

Savez-vous que baisser la température de 1° génère une diminution de 7% de vos dépenses de chauffage ? L'hiver est une saison froide, préférez mettre un pull plutôt que de surchauffer votre logement.

Une bonne isolation

En fermant stores et volets et en installant des rideaux épais, en mettant des bourrelets sous les portes, vous ajoutez une isolation supplémentaire et économisez de l'énergie.

Un entretien régulier

L'entretien obligatoire de votre chaudière individuelle vous permet de garantir votre sécurité et d'économiser jusqu'à 10 % sur votre facture. Il est important de faciliter l'accès à l'entreprise qui s'en charge.

Aérer sans dépenser

Ouvrir une fenêtre 5 minutes par jour suffit à renouveler l'air de la pièce sans gaspiller l'énergie de chauffage.

En cas d'absence

Baissez le thermostat lorsque vous vous absentez et mettez votre installation en hors gel en cas d'absence prolongée. A votre retour, inutile de pousser le thermostat au maximum, la température remontera rapidement.

EN IMAGES :

Livraison d'un logement adapté aux personnes handicapées



La disponibilité d'un appartement en rez-de-chaussée au Bâtiment T du Grand-Parc a permis à InCité d'y créer un logement entièrement accessible aux handicapés, suivant les normes : hauteur des tables, espaces de circulation, séjour ouvert sur la cuisine, douche à l'italienne... ont permis de répondre aux besoins de la nouvelle locataire, Madame Depoix. D'autres logements de ce type verront le jour selon les opportunités.



Le saviez-vous ?

La chaufferie du Grand-Parc

InCité est propriétaire des deux chaufferies du Grand-Parc : la première, située rue Maryse Bastié entre les bâtiments B et C, est une cogénération qui produit à la fois de l'électricité (revendue à EDF) et de l'eau chaude servant au chauffage par le sol des bâtiments A à J.

La seconde chaufferie, située rue Jean Artus (derrière le bâtiment Mozart), regroupe cinq énormes chaudières à gaz et chauffe tous les autres bâtiments du Grand-Parc. Les deux blocs sont interconnectés pour permettre une continuité de service en cas de panne d'une chaufferie.

L'exploitation a été confiée à Cofely, qui assure la fourniture, l'entretien et la gestion de l'énergie. Le contrat de maintenance court jusqu'en 2013, et InCité va mener dès 2011 des études techniques et financières pour décider du futur mode de chauffage : le prix du gaz ayant beaucoup augmenté, de nouvelles énergies vont être examinées, comme la géothermie ou le bois...

Donnez-nous votre avis !

Et si Labarde et les résidences du Grand-Parc prenaient de nouveaux noms, plus poétiques que « Bâtiment A » ou « Tour F » ? Qu'en pensez-vous ? Vous pouvez nous donner votre avis, ainsi que vos idées de nouveaux noms, par mail à incite@incite-bordeaux.fr ou par courrier dans la boîte à idées placée à l'antenne du Grand-Parc...



Un nouveau foyer pour jeunes travailleurs

InCité a acquis un immeuble au 64 rue Paul-Louis Lande (quartier Sainte-Eulalie dans le Centre historique) pour créer un nouveau foyer à destination de l'association Habitats Jeunes Le Levain. Les travaux démarreront prochainement en vue de créer 32 logements sociaux, pour un total de 39 places d'accueil pour de jeunes travailleurs, dont InCité restera propriétaire mais qui seront mis à disposition de l'association.

Ces créations vont apporter une bouffée d'oxygène à des jeunes qui démarrent dans la vie active ou sont en apprentissage, disposent de revenus modestes et ont des difficultés à se loger en ville près de leur travail. L'association Le Levain leur propose ainsi une solution de logement pour des séjours allant de un mois à deux ans, complétée par un accompagnement et une présence dans l'établissement.

InCité a permis la réalisation de cette opération en négociant l'acquisition du bien, en réalisant les études et en investissant 240 000 € de fonds propres.



Vos contacts :

inCité
Bordeaux La Cub

101, cours Victor Hugo - 33000 BORDEAUX

**Ouverture des Bureaux du Lundi au Vendredi
8h45-12h30 / 13h30-17h30**

Tél. 05 56 50 20 10

Fax. 05 56 43 18 15

www.incite-bordeaux.fr - incite@incite-bordeaux.fr

Antenne du Grand Parc :

Permanences les matinées du mercredi et du vendredi

Directeur de la publication : Alain de Chilly

Rédaction en chef : Marie Dubois

Maquette : La Boite à logos

Photos : InCité, DR

SITES	NOM	BASE A	TELEPHONE
LABARDE	Mme CUDELOU	LABARDE	06 22 48 26 02
CHATEAU D'EAU HERON	Mr SCHMITT	Loge Entrée 3 CHATEAU D'EAU	06 22 48 25 76
GRAND PARC Bât A, B, C, E, F Gardien principal	M. DIENE	Bâtiment C	06 22 48 25 85
Bâtiment A	Melle MUCCIO	Bâtiment A	06 17 04 72 59
Tour B	M. BAKALA	Tour B	06 22 48 25 83
Bâtiment C	M. DIENE	Bâtiment C	06 22 48 25 85
Bâtiment E	M. GUERIN	Bâtiment E	06 22 48 25 90
Tour F	M. LARABI	Tour F	06 22 48 25 95
PRUNIER	M. DIENE		06 22 48 25 85
ARC EN CIEL	M. DIENE		06 22 48 25 85
GRAND PARC Bât T, U, V, W Gardien principal	M. DELATTRE	Loge angle UV	06 22 48 25 80
Bâtiment V et W	M. DELATTRE	Loge	06 22 48 25 80
Bâtiment T et U	M. DURET	Loge	06 22 48 25 78
St LOUIS - St MARC BALGUERIE	M. LOPEZ	Loge Résidence St MARC	06 17 04 72 64
TOLOSANE LA MERCI - ST ELOI MONTMEJAN	Melle GOMES	Rés. TOLOSANE	06 19 82 31 10
NEREIDES	M. DELRIEUX	Loge Bât. 14	06 22 48 26 08
SULLY	M. DELCAYRE	Loge Bât. B	06 22 48 26 11