



## édito

En 2018, le Foyer Moderne poursuivra ses actions en faveur du développement durable et de la citoyenneté.

Suite à de nouvelles directives nationales, la réhabilitation des immeubles Kléber et Sélestat a dû être repensée et malheureusement retardée.

Les initiatives prises par nos locataires (fête des voisins, fleurissement...) se multiplient et contribuent à l'amélioration du bien vivre ensemble; nous ne pouvons que les féliciter pour leur engagement.

L'ensemble du personnel du Foyer Moderne, accompagné des membres de son Conseil d'Administration, souhaite à tous ses locataires une belle et heureuse année 2018, synonyme de bonheur pour eux-mêmes et leurs proches. Que cette année voit réaliser leurs projets et rêves.

Jean-Marie Wintz  
Président du Foyer Moderne



## L'enquête triennale de Qualité de Service

Vous avez été nombreux à répondre à notre enquête de satisfaction et nous tenons à vous en remercier.

Celle-ci avait pour but de mesurer votre niveau de satisfaction sur des sujets qui vous concernent et qui nous importent :

- Le cadre de vie
- La propreté générale des parties communes et des espaces extérieurs
- Le fonctionnement et l'entretien des équipements collectifs
- L'état général du logement
- L'accueil, l'information et la communication
- Le traitement des demandes
- L'entrée dans le logement

Nous nous sommes associés à l'AREAL (Association Régionale des Organismes HLM d'Alsace) et c'est la société ED INSTITUT qui s'est chargée de recueillir vos avis. C'est à nous maintenant d'en analyser les résultats. Nous vous en présentons une partie significative. Vous pourrez consulter l'intégralité du compte-rendu de l'enquête Qualité de Service sur notre site Internet [www.foyer-moderne.com](http://www.foyer-moderne.com)

Tout comme en 2014, le niveau de satisfaction globale s'élève à 89 %. Votre perception du service que votre bailleur vous rend au quotidien est donc plus que satisfaisante.

D'ailleurs, nous relevons que le taux de recommandation reste élevé (86 %) bien qu'étant en très légère baisse par rapport à l'enquête précédente (-2 points). Enfin, le fait que 83 % des locataires se disent satisfaits du FMS et pourraient le recommander confirme cette opinion positive.

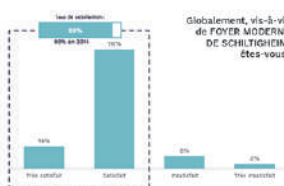
L'analyse de la satisfaction révèle des points forts :

- les échanges, la communication avec les locataires
- les conditions d'entrée dans le logement
- le traitement des interventions techniques

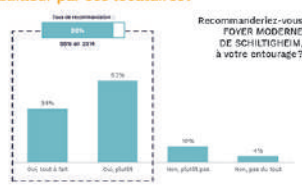
Nous relevons également des points faibles : En consultant les commentaires des locataires, il apparaît une forte attente quant à la réhabilitation thermique des bâtiments anciens (isolation complémentaire et étanchéité des fenêtres).

### Questions relatives à la satisfaction globale

#### La satisfaction globale vis-à-vis du bailleur :



#### La satisfaction globale et la recommandation du bailleur par ses locataires :



### Les axes d'amélioration

Cette matrice met en évidence les points sensibles sur lesquels le bailleur doit s'interroger. Vos réponses nous permettent de hiérarchiser les actions à mener.

Les principales causes d'insatisfaction sont :

- la malpropreté
- le traitement des demandes autres que techniques



### Questions relatives à la propreté des parties communes

Vos réponses démontrent que la propreté des parties communes et des espaces extérieurs reste une préoccupation majeure, tout comme en 2014.

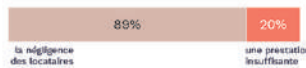
Vous êtes 89 % à déclarer que la malpropreté est due à la négligence des locataires eux-mêmes. Certains d'entre vous réclament d'ailleurs plus de contrôle quant au nettoyage.

Il nous appartient donc de faire scrupuleusement respecter les calendriers de tours de nettoyage et il appartient aux locataires de se responsabiliser pour le bien-être de tous.

#### Source de l'insatisfaction de la propreté des parties communes

Répondants insatisfaits ou très insatisfaits de la propreté des parties communes

Si vous êtes insatisfaits de la propreté des parties communes, votre insatisfaction est plutôt liée à :

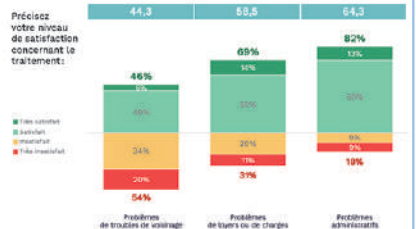


### Questions relatives au traitement des demandes autres que techniques

Les réponses que nous apportons ne vous satisfont pas. Ces demandes spécifiques concernent les troubles de voisinage, les problèmes liés aux charges ou aux loyers ainsi que d'autres à caractère administratif.

#### Satisfaction détaillée concernant le traitement des demandes autres que techniques

Répondants ayant fait une demande d'intervention autre que technique



L'insatisfaction tient essentiellement aux troubles de voisinage, nuisances difficiles à traiter car elles ne nous sont pas toujours connues d'une part, elles peuvent être subjectivement ressenties d'autre part. Le Foyer Moderne est un des rares bailleurs sociaux à mettre à votre disposition une médiation depuis 15 ans. Nous rappelons cependant que les troubles ne sont pas le fait du Foyer Moderne! Aussi, n'hésitez pas à nous les signaler.

Pour cela, rendez-vous à l'accueil du FMS, appelez-nous au 03 88 19 25 70 ou écrivez-nous par voie postale à notre adresse ou par voie électronique à [fms@foyer-moderne.com](mailto:fms@foyer-moderne.com)

Les charges locatives vous préoccupent et nous veillons à limiter leur augmentation dans la mesure du possible. En effet, les comportements individuels ont une incidence directe sur ces dépenses : ramassage d'ordures non triées ou entreposées de manière sauvage, usage excessif des appareils de chauffage, détérioration des équipements collectifs tels que les comportements malveillants dans les ascenseurs, les salissures sur les murs etc.

Nous accusons réception des demandes que vous formalisez par écrit ou à l'accueil du Foyer Moderne. Cependant, l'augmentation des requêtes rend le temps de réponse un peu plus long qu'auparavant. Nous sommes sensibles à vos insatisfactions et nous nous attachons à y apporter des solutions pertinentes c'est-à-dire à améliorer la qualité de nos réponses.

## Les bacs à compost gagnent du terrain



Des locataires de tous âges ont pris part aux réunions



Jean-Yves BROCKERS fournit de précieuses informations pour un usage approprié des bacs

Le Foyer Moderne a toujours le souci de rendre ses locataires attentifs à l'environnement et de les préparer à la future redevance incitative qui leur imposera le paiement de l'enlèvement des ordures ménagères en fonction du poids des poubelles.

Aussi, votre bailleur reconduit sa démarche sociale et environnementale et collabore cette fois encore avec l'association « Maison du Compost » et l'EMS (Eurométropole de Strasbourg).

Le financement des bacs est assuré par l'EMS. Jean-Yves BROCKERS de la « Maison du Compost » a, quant à lui, animé les réunions avec entrain afin de sensibiliser chacun de nous sur le sujet.

Le projet global doit amener les habitants à modifier leurs habitudes en favorisant le tri pour réduire le volume des ordures ménagères. Par ailleurs, éviter l'incinération de déchets contribue à agir sur la qualité de l'air. Un quart du volume de nos poubelles se compose des déchets organiques... Ça fait réfléchir...!

Le compostage est une réponse très efficace pour éviter les odeurs pestilentielles dans les locaux poubelles, en particulier en été, et pour prévenir la prolifération de nuisibles tels que les

cafards. Notez aussi que les bacs n'attirent pas ces nuisibles si l'usage qui en est fait respecte les consignes de tri.

Ainsi, après la résidence Berlioz et les immeubles de la rue Kléber, ce sont ceux de la rue Joffre, de l'avenue du 23 novembre et les bâtiments 2 et 4 de la rue Vauban qui ont accueilli en fin d'année pas moins de quatre bacs de compostage.

Deux réunions d'informations ont été organisées à la fin du mois de novembre et ont rencontré un franc succès! Merci à vous!



Bacs de compostage de la rue Joffre

**Du neuf**  
sur notre site

## Le paiement en ligne : simplifiez-vous la vie!

Le site Internet du Foyer Moderne a été entièrement repensé. Vous y naviguez plus aisément. Par ailleurs, il est désormais parfaitement consultable depuis votre smartphone.

Notez surtout que depuis ce début d'année, vous pouvez payer en ligne votre loyer, votre régularisation annuelle de charges ou toute autre somme à régler.

**Il suffit de suivre le guide!**

**Gratuit et sûr,**  
le paiement par prélèvement  
évite les oublis  
et donc les désagréments.  
Vous pouvez mieux  
gérer votre budget.



**Simple,** le système de paiement en ligne vous dispense de timbre et d'enveloppe! Vous réglez vos dépenses sans aucun frais supplémentaire.



**Sécurisé,** le système de paiement opère via des serveurs qui garantissent des transactions sûres.

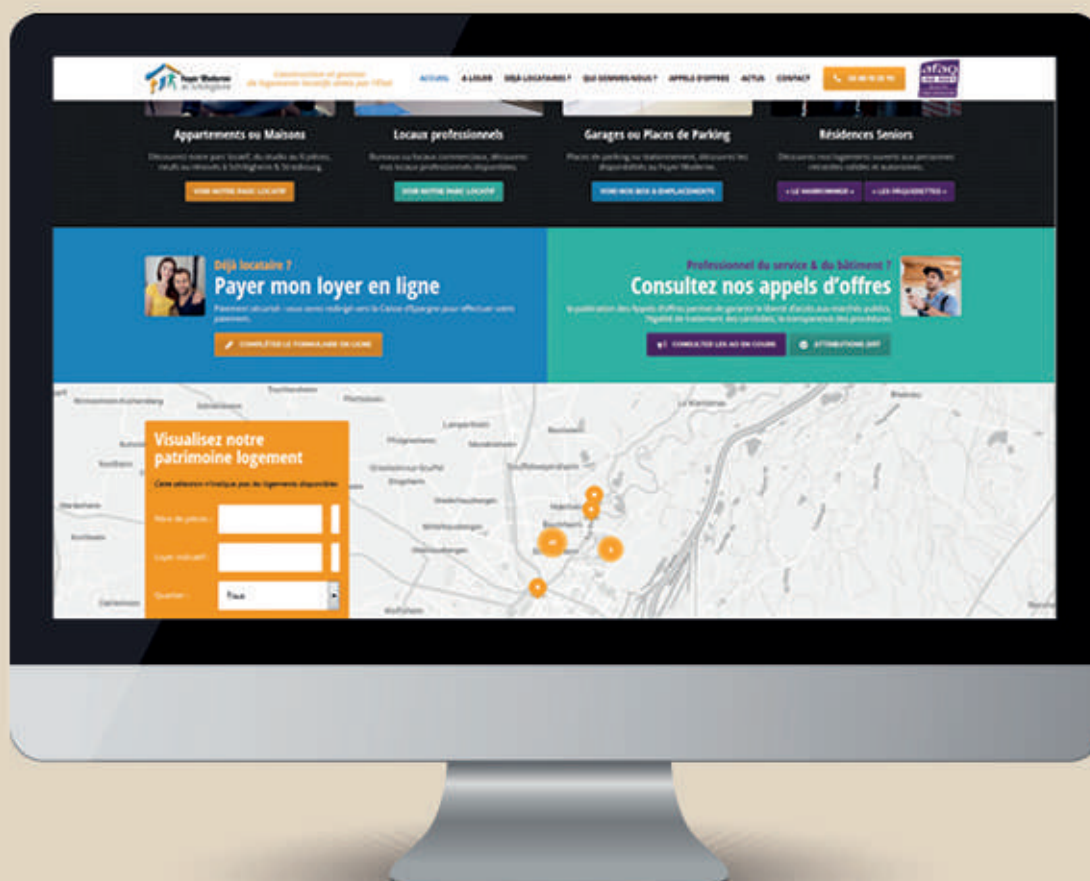


**Pratique,** vous pouvez payer depuis chez vous, ou à l'extérieur depuis votre smartphone.



**Gratuit,** le paiement en ligne est un service que nous vous offrons pour vous faciliter le quotidien.

Si ce mode de paiement ne vous convient pas, n'oubliez pas qu'il est facile de mettre en place le prélèvement automatique et vous pouvez le suspendre à tout moment.



# La parole aux représentants des locataires

## Contribution de la CNL

### Une amélioration des services est attendue

La loi de finances 2018 vient à peine d'être votée et prévoyant la baisse de l'aide personnalisée au logement mais aussi la baisse de loyer pour tous les logements conventionnés. Pour les autres logements du Foyer Moderne de Schiltigheim il n'y aura aucun changement si ce n'est pas d'augmentation des loyers en 2018. Mais deux lois portant sur le logement Alur et Egalité et Citoyenneté viennent seulement d'être mises en œuvre que le gouvernement prépare déjà une nouvelle loi Elan qui devrait être adaptée d'ici le mois de mars 2018.

Le projet de loi Elan risque d'instaurer un bail précaire, une révision de la situation personnelle tous les 6 ans, mais surtout la remise en cause du maintien dans les lieux en particulier pour les situations de sous occupation.

Une bonne nouvelle pour les locataires du FMS l'exploitation de chauffage et la ventilation devraient à partir de cette année bénéficier d'un meilleur suivi.

Espérons que les choses vont pouvoir s'arranger d'ici là et que le Foyer Moderne de Schiltigheim pourra tout mettre en œuvre pour des logements en bon état pour tous les locataires.



La CNL souhaite à toutes et à tous une bonne et heureuse année 2018.

Nicole Klipfel  
Administratrice-Locataire CNL

#### Pour tout renseignement

Prenez contact avec la fédération des locataires CNL du Bas-Rhin  
Du lundi au vendredi  
de 10h à 12h et de 13h30 à 17h  
2 rue de la Brigade Alsace-Lorraine  
à Strasbourg  
Tél. 03 88 37 91 11  
Courriel: [contact@cnl67.fr](mailto:contact@cnl67.fr)  
Internet: [www.lacnl.com](http://www.lacnl.com)

## Contribution de la CSF

La CSF, ainsi que son représentant Charles SINGER, élu au Conseil d'Administration et membre du Conseil de Concertation Locative, souhaitent à toutes les familles locataires du FMS ainsi qu'à son personnel une année 2018 de paix, de solidarité, de fraternité et d'événements heureux. La baisse des APL (5 € par allocataire depuis Octobre et plusieurs dizaines d'€/mois à compter de Janvier 2018 selon la composition familiale) nous inquiète. En effet, pour réduire la dépense publique le gouvernement contraint les bailleurs sociaux à baisser le loyer des locataires qui perçoivent l'APL. Par ce mécanisme, la trésorerie des bailleurs sociaux sera affectée d'un tiers. Certains travaux (entretien du parc, travaux d'amélioration et qualité de service) non encore engagés ne pourront pas se faire, les locataires seront les grands perdants de cette politique de restriction budgétaire voulue par l'État. Les organismes HLM seront contraints au regroupement avec d'autres organismes pour mutualiser leurs moyens, ainsi la proximité avec les locataires sera mise à mal. Dans l'objectif de trouver d'autres sources de finan-

cement, ils devront vendre massivement, alors que nous manquons de logements sociaux. Se posera alors la question du maintien dans les lieux de ceux qui ne pourront ou ne souhaiteront pas acheter...

Membre du collectif «Vive l'APL» à Strasbourg, la CSF a manifesté et porté les revendications des locataires auprès du Préfet, les 17 octobre et 9 décembre aux côtés des bailleurs sociaux pour dénoncer ces mesures qui mettent à mal le modèle économique et culturel du logement social. La CSF est toujours mobilisée.

Ces dernières années, le Foyer Moderne de Schiltigheim a engagé plusieurs opérations de réhabilitation et de rénovation thermique qui contribuent à améliorer le confort et/ou le cadre de vie des habitants, et à maîtriser leurs dépenses énergétiques.

Formulons le vœu que ce dynamisme puisse perdurer.

Pour l'année nouvelle, nous comptons aussi sur un meilleur suivi des doléances des locataires, et une plus grande réactivité dans les interventions.

Enfin, l'année 2018 sera également marquée par un événement fort pour notre mouvement, soit les élections des représentants de locataires dans les organismes HLM et dans les sociétés d'économie mixte (SEM).

Ces élections se dérouleront entre le 15 Novembre et le 15 Décembre pour le Foyer Moderne de Schiltigheim. Bien évidemment, la CSF présentera une liste de candidats. Plus que jamais nous avons besoin d'une CSF forte pour défendre les familles tant sur le plan national que sur le plan local!

Représenter les locataires, soyez candidat! Alors, rejoignez-nous!

#### Vous pouvez nous contacter:

- permanence de SCHILTIGHEIM:  
11 Rue Mistral - 67300 Schiltigheim  
tél. 03 88 83 91 54  
[csf67300@orange.fr](mailto:csf67300@orange.fr)  
Les mardis de 15h à 17h et  
les 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> samedis du mois de 9h30 à 11h  
(sauf congés scolaires)
- permanence au siège de l'Union  
Départementale de la CSF  
7 Rue des Grandes Arcades - 67000 Strasbourg  
tél. 03 88 23 43 60  
[hucv.csf67@orange.fr](mailto:hucv.csf67@orange.fr)  
Les mardis de 14h à 16h  
et les jeudis de 9h à 12h (sur rdv).



Entre Nous, le magazine du Foyer Moderne de Schiltigheim

Siège social 45 route du Gal de Gaulle 67300 SCHILTIGHEIM  
[www.foyer-moderne.com](http://www.foyer-moderne.com) • [fms@foyer-moderne.com](mailto:fms@foyer-moderne.com)

Directeur de la publication: Pierre STAUB • Rédaction: Pauline ZIMMERMANN

Crédit photo: FMS • AdobeStock • Impression: wiwacom

Dépôt légal à parution • Tirage: 2000 exemplaires

