# IN-SITU

## LE JOURNAL DE TOUR(S)HABITAT

NOV. 2017
N°130

P 03
« HABITATFACIL'» :
Les logements séniors

P 04-05
Dossier : Les résultats
de l'enquête de satisfaction

P 07
L'entretien des chaudières,
qui répare et qui entretient ?

5ème édition DOSSIER

# DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION **DES LOCATAIRES**

www.tours-habitat.fr

TOUR(S)HABITAT
Développer & Aménager au Service des Habitants

# En 2018, TOURSHABITAT mettra en service son 300ème ascenseur !

Avec un patrimoine de 14 000 logements, essentiellement situés en centre-ville et avec de nombreux immeubles de grande hauteur, TOURSHABITAT constitue le parc régional le + important en nombre d'ascenseurs.

**HISTORIQUE :** Les premiers ascenseurs ont été installés il y a plus de 60 ans, Avenue de Grammont. De nombreuses installations ont suivi avec la construction des grands ensembles au Sanitas dès 1959 / aux Fontaines / Rochepinard / Rives du Cher...

C'est dans la résidence Merlusine, actuellement en travaux de réhabilitation, que les 3 prochains ascenseurs verront le jour.

## DES CHIFFRES

TOURSHABITAT
compte près de **300 ascenseurs**
sur l'ensemble des résidences
Dont 13 ascenseurs extérieurs

En moyenne
**50 appareils sont rénovés**
par an

En 2016 le budget
de rénovation s'élevait à
**860 000€ TTC**
(changement moteurs, habillage cabine...)

## Avenue de Grammont à Tours

**Ouverture d'une vitrine depuis le 11 avril dernier.**

**L'objectif :** Donner une meilleure visibilité et faire connaitre aux tourangeaux nos offres de location*.

*Pour rappel : 70% des habitants en France peuvent prétendre à un logement HLM (en financement PLUS 80% en PLS)*

**222 avenue de Grammont**
Ouverture du lundi au vendredi de 10h à 12h30 et de 14h à 18h.

**Offres soumises aux conditions de ressources*

## Vivre ensemble, quelques règles à respecter

Des règlements intérieurs seront prochainement installés dans les halls de toutes les résidences.
Ce document vise à rappeler quelques consignes de bien vivre ensemble afin de **conserver un cadre de vie agréable** : le respect des parties communes, parking et stationnement, animaux, fenêtres et balcons...

*Règlement disponible sur tours-habitat.fr (onglet : vous êtes locataire)*

HABITATFACIL'

Les logements séniors de TOUR(S)HABITAT

# « HABITATFACIL' » : Des logements séniors

TOUR(S)HABITAT vient d'aménager des appartements qui s'adaptent à l'évolution de la vie de leurs occupants.
**Dans ces logements adaptés et évolutifs, il ne s'agit pas seulement de « bien vieillir » mais aussi de « bien vivre »...**

## SÉCURITÉ, CONFORT ET LIBERTÉ

Clairs et fonctionnels, ils ont été conçus afin de favoriser l'autonomie et le bien-être. Pour cela, de nombreux équipements ont été installés pour faciliter la vie quotidienne.
(DOMOTIQUE ET AUTOMATISATION - CIRCULATIONS FACILITÉES - SALLE DE BAIN ET WC SECURISÉS...)

**En détails : Des aménagements importants pour faciliter le quotidien :**
> pilote automatique des volets roulants,
> salle de bain ergonomique
> chambre spacieuse pouvant accueillir des lits spécialisés
> trajets nocturnes balisés par un éclairage adapté, indicateurs lumineux pour informer d'un appel ou d'une visite,
> positionnement des prises amélioré,
> portes larges pour faciliter l'accès des fauteuils roulants, ou du matériel spécialisé,
> cloisons mobiles qui facilitent une meilleure circulation dans le logement...

**Plus d'informations :**
02 47 60 83 26 - 02 47 60 83 38

360° Retrouvez la **visite virtuelle sur tours-habitat.fr**

## 5 bonnes raisons de passer au prélèvement automatique

Pour payer votre loyer chaque mois, vous souhaitez opter pour la solution la plus économique, sûre et pratique ? **Le prélèvement automatique permet le règlement du loyer en toute sérénité et en plus il est GRATUIT !**

### C'est gratuit !
> Aucun frais pour le mettre en place ou pour le stopper.
> Pas de timbre ni d'enveloppe à acheter.

### C'est pratique !
> Plus besoin d'y penser ou de vous déplacer en début de mois, pour réceptionner l'avis de loyer et le régler.

### C'est souple !
> Vous pouvez choisir entre 2 dates de prélèvement, le 6 ou le 12 de chaque mois.
> Le prélèvement peut commencer à réception de l'APL

### C'est sûr !
> Vous pouvez modifier, suspendre ou stopper le prélèvement automatique quand vous le souhaitez, sans frais par simple courrier.
> Pas d'oubli, de retard ou de perte de courrier.

### Comment procéder :
> remplissez le mandat de prélèvement SEPA, des imprimés sont à votre disposition à la Régie des Loyers, dans les Antennes et à l'accueil de TOUR(S)HABITAT, ou sur le site web tours-habitat.fr (onglet vous êtes locataire)
> retournez le accompagné de l'original de votre RIB à l'adresse suivante :

**TOUR(S)HABITAT**
1 rue Maurice Bedel
CS 13 333
37033 Tours Cedex 1

# 5ème édition de l'enquête de satisfaction des locataires

Depuis 2004 TOUR(S)HABITAT réalise des enquêtes régulières. **L'Objectif ?** Mesurer le degré de satisfaction des locataires, mieux les connaitre et cerner leurs attentes pour améliorer la qualité de service.

Cette dernière enquête démontre que globalement **87,6 % des locataires sont satisfaits du fonctionnement de l'Office.**
Ce chiffre situe TOUR(S)HABITAT dans la moyenne par rapport aux autres bailleurs sociaux de la région Centre Val de Loire.

LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES,
L'ACCUEIL, L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION,
LES SUITES APPORTÉES AUX DEMANDES TECHNIQUES,
LES ÉQUIPEMENTS DANS LE LOGEMENT,
LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS,
LA QUALITÉ DE VIE DANS LE QUARTIER...

## Les points forts :

> L'accueil lors des contacts
> la communication et l'information
> l'emménagement des locataires récents

## Les points à améliorer :

> le traitement des demandes d'interventions techniques
> la qualité de vie dans le quartier
> le fonctionnement des équipements du logement

## Les points en augmentation par rapport à 2013 :

> Les interventions dans le logement : **7,3 contre 6,8 en 2013**
> La propreté des espaces extérieurs : **6,2 contre 5,9 en 2013**

## Zoom sur les résultats par thématique :

## Comment s'est déroulée l'enquête ?

Entre le **17 octobre et le 22 décembre 2016, près de 1 400 locataires ont été interrogés par téléphone** par le cabinet spécialisé Règle de Trois, afin de mesurer l'appréciation générale des locataires sur la qualité de service de l'office.

**Un questionnaire constitué de 55 questions sur 11 thématiques,** et 5 niveaux de satisfaction ont été proposés aux locataires interrogés :

- Tout à fait satisfaisant
- Plutôt satisfaisant
- Plutôt pas satisfaisant
- Pas du tout satisfaisant

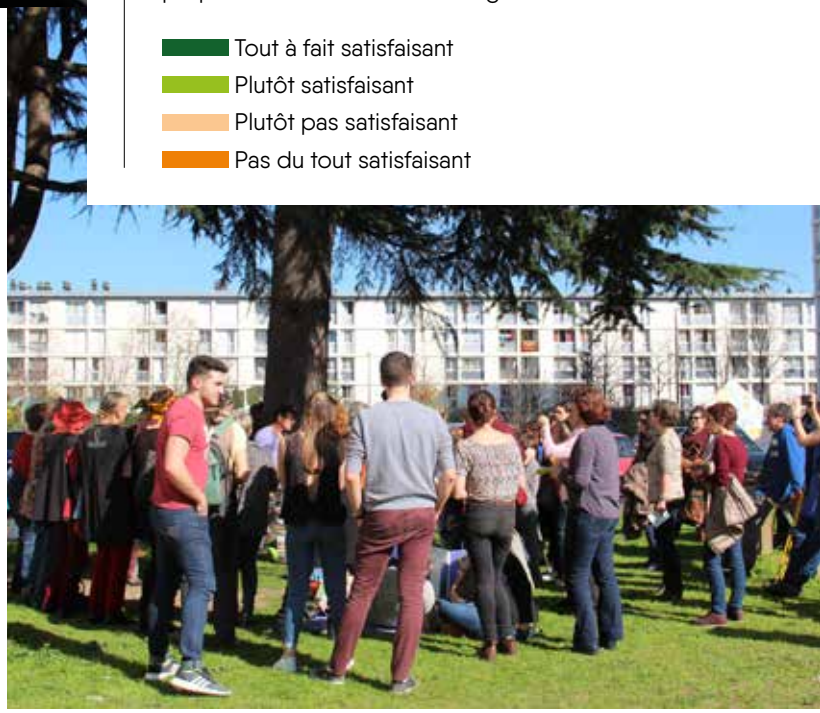
## Le bilan

Au vu des résultats, on constate globalement une légère diminution de la satisfaction entre 2013 (88,7%) et 2016 (87,6%).

La satisfaction demeure bonne sur :

**L'accueil lors des contacts** (l'accueil lors des déplacements, l'accueil téléphonique ou encore les relations avec le gardien ou l'employé de l'immeuble), **l'efficacité de la communication et de l'information** (les explications données sur le loyer et les charges, les informations sur les travaux prévus, les supports d'information), et **l'emménagement des locataires récents**, (les informations transmises et l'accueil lors de l'entrée dans les lieux, la propreté du logement lors de l'emménagement, l'état général du logement lors de l'emménagement).

Cependant, l'enquête montre une insatisfaction sur le traitement des demandes d'interventions techniques (suivi et délais), la qualité de vie dans le quartier et le fonctionnement des équipements du logement. **Pour améliorer encore davantage la satisfaction, ces thématiques feront l'objet d'attentions particulières feront l'objet d'un plan d'action.**



**Ses données vont permettre à l'Office d'affiner ses politiques d'actions et les renforcer là où les attentes** des locataires sont les plus fortes, et notamment sur la qualité de vie dans l'environnement en liens avec les partenaires qui participent à la vie dans le quartier *(Ville de Tours / Tours Métropole Val de Loire, les services de Police et acteurs associatifs...)*

NEUF

## TOURS Nord

*Résidence Clos de la chapelle*
**Quartier Tours Nord – Monconseil**

Au total 53 logements collectifs sont actuellement en construction. La résidence répartie sur 3 bâtiments bénéficiera d'une performance énergétique RT 2012 -10% et d'une certification Bâtiment Energie Environnement +.

Un jardin privé reliera les bâtiments 1 et 2.

**Livraison de l'opération en septembre 2018.**

RÉHABILITATIONS

## TOURS OUEST

D'importants travaux de réhabilitation sont actuellement en cours sur les **résidences Chaumier et Walvein**, pour assurer un meilleur confort au quotidien.

### Description des travaux :

> Amélioration de l'isolation des façades et pignons
> Aménagement des halls d'entrée

### Et d'importants travaux dans les logements :

> Remplacement des portes palières
> Remplacement des menuiseries extérieures par des menuiseries aluminium en double vitrage
> Mise en sécurité des réseaux électriques
> VMC
> Travaux dans les pièces humides : salle de bain, WC et cuisine
  • Remplacement des éviers / lavabo, douche et WC
  • Mise en peinture des murs et plafonds
  • Poses de sols souples

**Fin des travaux prévue 1er semestre 2018**

Des livrets expliquant l'ensemble des travaux dans les résidences et dans les logements ont été distribués aux locataires concernés par les travaux.

ENTRETIEN

# Entretien des chaudières : qui répare, qui entretient ?

TOUR(S)HABITAT a confié l'entretien des chaudières / chauffe-bains / VMC et Eau chaude solaire à une entreprise extérieure spécialisée. **Le guide inséré en pages centrales vous permet de retrouver l'ensemble des informations utiles du contrat :** les équipements concernés, les démarches en cas de panne, et OÙ TROUVER LES COORDONNÉES de la société en charge du contrat ...

Vous pourrez également à l'aide des codes couleur, repérer à qui incombent les réparations et l'entretien des différents équipements de votre logement.

## POUR RAPPEL :

L'entretien de votre chaudière **est obligatoire 1 fois / an,** Merci de laisser le technicien intervenir. Un défaut d'entretien, peut entrainer de graves risques pour votre SÉCURITÉ et celle de vos voisins (asphyxie, explosion...)

### Pour les pavillons, une petite information supplémentaire :

Le contrat concerne également l'entretien du moteur VMC et des panneaux solaires (si votre logement en est équipé).

Conservez précieusement ces informations. En cas de doute sur une réparation, ou pour tout renseignement complémentaire, n'hésitez pas à contacter votre Antenne de quartier dont le numéro de téléphone figure sur le guide (pages centrales).

# Halls d'entrée et Interphones

Il s'agit d'un équipement efficace contre l'intrusion et la malveillance de personnes étrangères à l'immeuble.

**Merci de veiller à cette efficacité, en n'ouvrant qu'aux personnes qui se sont identifiées et que vous connaissez.**

Sécurité INTERPHONES DIGICODES

# DEVENEZ PROPRIÉTAIRE avec TOUR(S)HABITAT

## DEVENEZ PROPRIÉTAIRE pour le prix d'un loyer

## La location accession

Les Florantines
Un jardin en ville

*La location-accession (Prêt Social Location-Accession ou PSLA) vous permet de devenir progressivement propriétaire de votre maison ou appartement neuf et de bénéficier d'un dispositif très avantageux tout en profitant de l'expérience de TOUR(S)HABITAT en matière de construction.*

**Financement possible par Prêt à Taux Zéro**

+ Taux de TVA réduit (5,5%)
Exonération de taxe foncière pendant 15 ans
Frais de notaire réduits

à partir de **196 000 €** T3

### Maisons de ville avec jardin à Tours Nord

75,49m²
3 pièces en duplex
2 chambres à l'étage
Neuf

- Séjour orienté sud sur jardin
- Terrasse à l'étage (8m²)
- Chaudière individuelle gaz à condensation
- Placards aménagés
- Salle de bain avec sèche-serviette
- Jardin engazonné avec abri de jardin offert
- Garage individuel avec porte automatique

## La vente

### INFORMATIONS ET VENTE

Retrouvez toutes nos offres sur :
**www.tours-habitat.fr**
onglet
DEVENIR PROPRIETAIRE

ou par téléphone au :
**02 47 60 13 22**

**Dans une résidence de 5 étages avec ascenseur, proche d'un centre commercial, des écoles et de l'arrêt VALADON du tramway**

> 60,4 m²
> 1er étage
> 3 pièces

> Peinture des murs, faïence et revêtement de sols refaits à neuf
> Fenêtres PVC double vitrage
> 2 chambres avec porte fenêtre et balcon
> Nombreux rangements
> Séjour avec porte fenêtre et son grand balcon orienté sud
> Cuisine fermée
> Cellier aéré
> Cave

**Dans une résidence calme de 4 étages (sans ascenseur), un environnement verdoyant, à proximité d'arrêts du tramway et proche du Centre Ville et de ses commodités**

> 73,10 m²
> 1er étage
> 4 pièces

> Peinture des murs, faïence et revêtement de sols refaits à neuf
> Très lumineux
> 3 chambres avec placards entièrement aménagés (penderie +étagères+portes)
> Séjour orienté ouest
> Cuisine fermée
> Cellier aéré
> Cave

*Exemples de nos offres de vente au 15/11/2017 Logements collectifs du patrimoine existant (sous conditions du dispositif réglementé)*

Magazine édité par TOUR(S)HABITAT
1 rue Maurice Bedel
37033 TOURS cedex 1
02 47 60 13 00

Directeur de la publication : Grégoire Simon
Conception : Agence Goodby
Illustrations et textes : TOUR(S)HABITAT

Impression: Imprimerie Graphival
N° ISSN 2554-6953 Dépôt Légal à parution
Document imprimé sur du papier participant à la gestion durable des forêts.

PEFC 10-31-1138

TOUR(S)HABITAT
Développer & Aménager au Service des Habitants