

IN-SITU

LE JOURNAL DE TOURS HABITAT SEPT 2019
N°136

P 02

Coup de neuf
sur l'antenne sud

P 04-05

Dossier : l'accompagnement
en cas de difficultés

PAGES CENTRALES

Astuces : pour
un logement sain

« MON
QUARTIER
PROPRE » :
L'OPÉRATION
DE RAMASSAGE
COLLECTIF
DES DÉCHETS

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !

L'enquête de satisfaction 2019 est lancée ! Elle se déroulera entre octobre et novembre et nous permettra de poursuivre l'amélioration de notre qualité de service. L'institut Règle de Trois contactera par téléphone un certain nombre de locataires. Merci de votre accueil.

www.tours-habitat.fr


TOURSHABITAT
OPH de Tours Métropole Val de Loire

Coup de neuf sur l'antenne Sud

Des travaux pour améliorer la qualité de l'accueil : un espace d'attente plus grand et plus moderne et des aménagements pour respecter la confidentialité.



Une demande technique, besoin d'une information ?

Retrouvez l'équipe de l'antenne sud au 6 Allée Monteverdi (Fontaines) du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 et de 14h30 à 16h30.

02 47 60 83 30

Le renouvellement urbain du SANITAS



Signature ANRU

Nicolas GRIVEL, Directeur Général de l'ANRU était présent à Tours le 21 juin dernier pour signer la Déclaration d'engagement pour le projet de renouvellement urbain du Sanitas. Une première étape qui acte l'engagement financier de l'ensemble des partenaires et financeurs de ce projet.

Différentes rencontres et actions de communication seront mises en place pour informer et rassurer les riverains.

Le relogement des locataires situés allée de Moncontour

Un accompagnement spécifique et personnalisé sera mis en place début octobre.

À venir

Les premiers travaux de déconstruction

La démolition de la « barre St Paul » débutera à partir du mois d'octobre et les pelles mécaniques interviendront début 2020. Ces travaux inaugureront la mise en marche de ce projet sur le quartier.



Ils se sont connectés !

Le 3 juillet dernier M. Simon, Directeur Général, Mme Brosseau, Administratrice et Mme DE ANDOLENKO, Secrétaire Générale remettaient les prix aux 3 gagnants du concours « mon compte locataire » et à leur famille.

FÉLICITATIONS AUX GAGNANTS TIRÉS AU SORT !

- 1^{er} prix remis à Madame Patricia BRUNIER
- 2^{ème} prix remis à Monsieur Habib BICHOUARINE
- 3^{ème} prix remis à Monsieur Philippe CHAUVIN

Aujourd'hui près de 600 personnes se sont déjà inscrites sur « mon compte locataire », et vous ? Pour découvrir les nouvelles fonctionnalités et le paiement en ligne- rdv sur www.tours-habitat.fr



Fontaines propres : 114 kilos ramassés

LA GRANDE OPÉRATION DE RAMASSAGE COLLECTIF ORGANISÉE LE 11 JUILLET DERNIER A MOBILISÉ 52 PERSONNES

Habitants du quartier, enfants du centre de loisirs, salariés de Régie Plus, gardiens et agents de maintenance de Tours Habitat, ambassadeurs du tri, éducateurs de prévention du Conseil départemental et volontaires en service civique à Unis-Cité étaient réunis place Jean-Louis Forain pour ratisser les espaces verts et faire un sort aux déchets.

Equipés de gants, de sacs poubelle et de pinces, ils ont ramassé plus de 114 kilos de mégots, de canettes, de bouteilles et autres contenants en plastique qui polluaient leurs pelouses. Un travail effectué manches retroussées, motivé par l'attachement des habitants à leur lieu de vie.

« ON VA NETTOYER PARCE QU'ON VEUT UN QUARTIER PROPRE », EXPLIQUE ALORS ISABELLE, QUI DÉPLORE L'ÉTAT DE SALETÉ DU QUARTIER, DÛ SELON ELLE À L'INCIVILITÉ DE CERTAINS VOISINS.

Afif, habitant des Fontaines depuis 18 ans, la rejoint sur ce point : « *J'aime cet endroit, il y a tout ce qu'il faut pour y être bien - l'école, la boulangerie, le centre social... Mais là, c'est une catastrophe.* » Père de famille, il est venu avec sa fille à qui il veut apprendre qu'il ne faut pas jeter ses déchets par terre.



Comme elle, les enfants du centre de loisirs prennent la traque des petits bouts de papier au sol très au sérieux. Ils progressent par groupe de deux avec enthousiasme, l'un tenant le sac et l'autre ramassant. Sonia, l'une des animatrices en charge du groupe, raconte que l'opération a permis de faire de la pédagogie auprès des enfants.

Le message a l'air de passer : les enfants, récompensés par l'adjointe à la Solidarité à la mairie de Tours, Alexandra Schalk-Petitot, d'un diplôme d' « ambassadeur du zéro déchet », se sentent tellement investis qu'ils s'écartent du rang pour continuer le ramassage sur le chemin du retour au centre.

Pour les organisateurs - Tours Habitat, Régie Plus, La Maison pour tous -, l'opération est un succès. Elle a permis aux différents acteurs de travailler ensemble, de créer du lien et d'interpeller les habitants qui ne participaient pas à l'opération. Marion, volontaire en service civique à Unis-Cité, est habituée aux opérations de sensibilisation en porte à porte. Pour elle, le simple fait d'être présent dans le quartier est source de dialogue. « *Ceux qui sont sur leur balcon se demandent ce qu'on fait, ça instaure une discussion.* » Chacun repart ainsi avec l'impression d'avoir accompli quelque chose d'important, en attendant le prochain round anti-déchets.



TOURS HABITAT VOUS EN DIT PLUS SUR ...

Que faire en cas d'impayés de loyer?

L'accompagnement en cas de difficultés
Qui je peux contacter...

Une équipe dédiée est là pour guider et accompagner les locataires en difficultés financières.

Dès les premières difficultés, n'hésitez pas à contacter TOURS HABITAT, ne laissez surtout pas la situation s'aggraver.



Une équipe au siège et en antennes

Au quotidien c'est plus de 20 personnes



SERVICE
PRÉ
CONTENTIEUX



SERVICE
PRÉ-CONTENTIEUX
EN ANTENNES



SERVICE
CONTENTIEUX



CESF : CONSEILLÈRE
EN ECONOMIE
SOCIALE ET FAMILIALE

4 questions à

Carole P., conseillère service pré-contentieux



1

Le pré-contentieux ?

Je dirais que l'objectif du pré-contentieux est de mieux connaître

les locataires, comprendre la situation et trouver ensemble une solution. Le but est d'intervenir en amont du traditionnel service contentieux et surtout de trouver une solution pour éviter d'arriver à des situations catastrophiques.

2

Le métier de conseillère. Quelles sont tes missions au quotidien ?

Lorsqu'un locataire ne paie pas son loyer, il y a une procédure précise qui se met en place : Une première lettre de rappel est adressée à ceux qui n'ont pas payé leur loyer, qu'ils soient étourdis ou endettés. En moyenne, 700 locataires sont contactés chaque mois.

La mission principale est donc la relance, soit par téléphone, par courrier, ou en recevant les locataires en rendez-vous.

Chaque dossier est différent et doit être suivi de très près, on doit éviter de « laisser traîner » trop longtemps une situation. **Il s'agit pour moi de réussir à prendre contact avec eux pour à la fois comprendre les circonstances, les mettre en confiance et trouver des solutions adaptées.**

La plupart du temps, nous arrivons ensemble à mettre en place un échéancier de paiement adapté aux ressources, pour certains, l'aide d'une conseillère en économie et sociale sera envisagée... Parfois des locataires dont les enfants sont partis se retrouvent à 2 dans un type 5, on envisage donc un échange de logement à la fois plus adapté et moins cher.

3

Le plus enrichissant dans ton métier :

sans hésiter, le contact avec le locataire, le côté social et l'échange ! Je ne suis pas là pour juger mais au contraire pour éviter que la situation s'aggrave.

4

Quelles sont les principales qualités pour ce métier ?

Je dirais l'empathie et être à l'écoute. Notre rôle est de parler avec eux, et de comprendre.

Le mot de

Ameline P., conseillère en économie sociale et familiale

« Il peut paraître difficile de pousser notre porte, mais nos conseils et informations peuvent changer beaucoup pour les locataires ! Le but est de les soutenir au mieux, afin d'éviter une procédure d'expulsion. Le maintien dans les logements est primordial. »

ACTU 2020 : Passage en comptabilité commerciale

Historiquement, TOURS HABITAT était soumis au régime de la comptabilité publique (rattaché au Trésor Public).

A partir du 1^{er} janvier 2020, L'office changera de régime comptable pour passer en comptabilité commerciale, offrant ainsi à ses locataires de nouveaux avantages.

Un interlocuteur unique et des moyens de paiement qui évoluent !

De nouveaux locaux pour vous accueillir, des bornes automatiques pour le paiement en carte bleue ou en espèces,



Qu'est ce qui changera vraiment à partir du 1^{er} janvier 2020 :

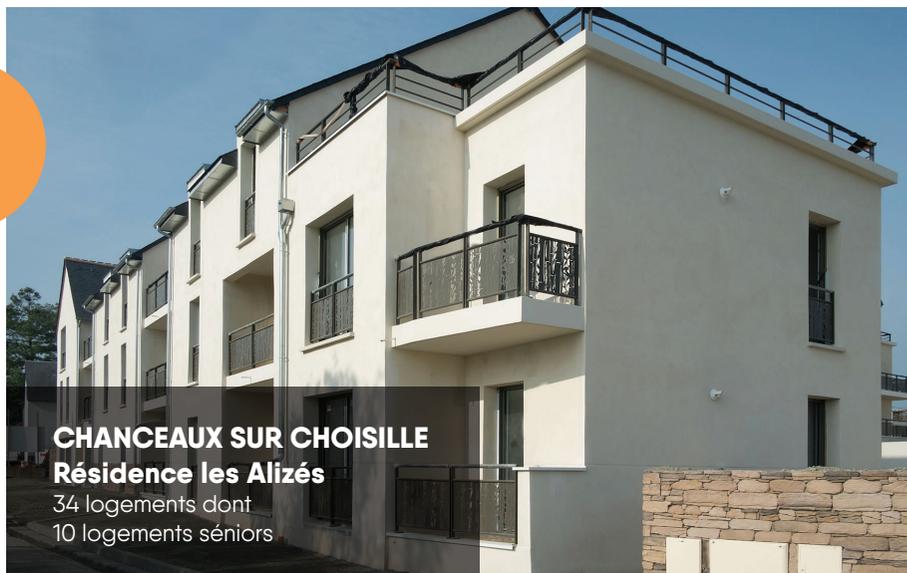
- > **Si vous êtes en prélèvement automatique, vous n'avez rien à faire !** Déjà 70 % d'entre vous ont opté pour ce moyen simple, sûr et pratique !
- > **Pour le paiement en chèque :** Vous devez le libeller à l'ordre de TOURS HABITAT et l'envoyer au siège au 1 rue Maurice Bedel 37033 TOURS CEDEX 01 ou le déposer en antenne
- > **Pour le paiement en ligne :** Vous pouvez déjà payer directement sur le site : www.tours-habitat.fr
- > **Pour le paiement en espèce :** des bornes seront à votre disposition au siège de TOURS HABITAT, et aux Antennes Nord et Sud uniquement dès le 2/01/2020. Retrouvez toutes les infos sur www.tours-habitat.fr

NEUF

Livraison de 4 résidences



75 logements neufs à Tours et à Chanceaux sur Choisille



CHANCEAUX SUR CHOISILLE
Résidence les Alizés
 34 logements dont
 10 logements seniors



TOURS NORD
2 résidences
 Milletière Est : 15 logements
 Milletière Ouest : 20 logements



TOURS CENTRE
Résidence Elysée
 6 logements

Travaux de réhabilitation résidence Clos Moreau

Au nord de Tours, cette résidence de plus de 300 logements va faire l'objet d'importants travaux.

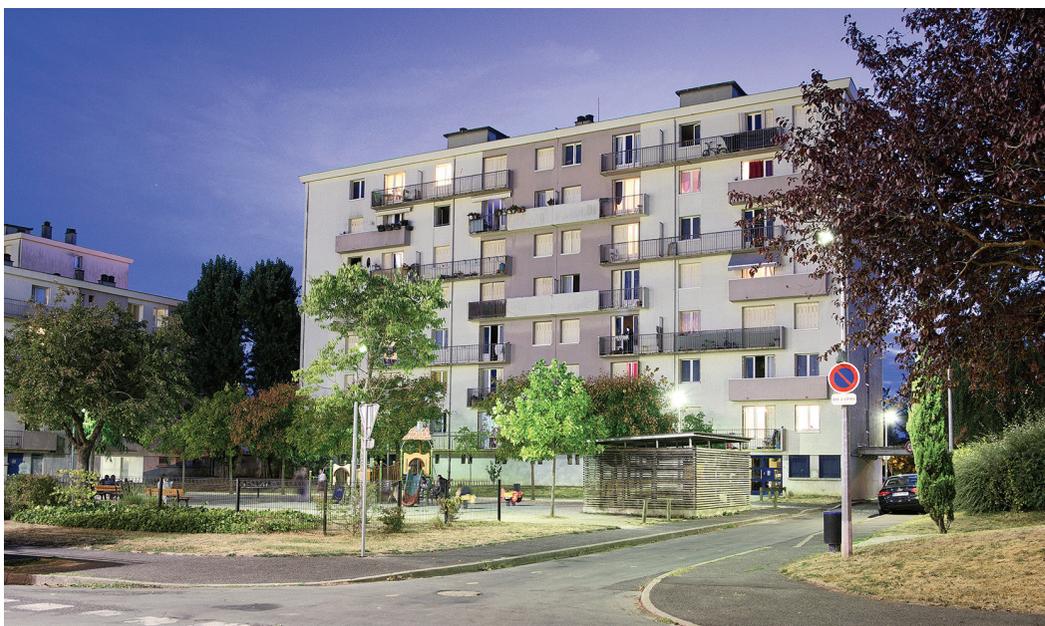
Remplacement des menuiseries, sur-isolation des façades, mises en peinture des cages d'escalier, amélioration du réseau de ventilation...

L'OBJECTIF : améliorer le confort des occupants et réduire leurs charges en diminuant la consommation énergétique des bâtiments. La sur-isolation des façades permettra notamment de passer d'une étiquette énergétique D à B ou C (en fonction des bâtiments après travaux)

Début des travaux avant la fin de l'année pour une durée de 18 mois environ.

DESCRIPTIF DES TRAVAUX :

- Réfection des étanchéités des terrasses
- Sur-isolation des façades
- Réfection des peintures des cages d'escaliers
- Remplacement des fenêtres et persiennes par des éléments en PVC
- Remplacement des garde-corps et des séparatifs des balcons
- Remplacement des chauffe-bains et amélioration du réseau de ventilation.





L'enquête SLS

Votre entrée dans un logement de TOURS HABITAT était soumise à un plafond de ressources.

Mais, au fil du temps, votre situation financière a pu évoluer et vous faire notamment dépasser ce plafond.

Vous êtes peut-être alors concerné par le Supplément de Loyer de Solidarité, le SLS.

Toutes les clés pour bien comprendre.

TOURS HABITAT réalise une fois par an une enquête obligatoire auprès de ses locataires, pour vérifier s'ils sont assujettis ou pas au SLS : **c'est l'enquête ressources SLS.**

Les locataires disposent d'un mois pour répondre et renvoyer le formulaire accompagné de l'avis d'imposition.

Si je ne réponds pas ...

L'enquête est obligatoire, en cas de non-réponse dans les délais, **des frais de dossier de 20 euros sont appliqués** ainsi qu'un supplément de loyer de solidarité calculé forfaitairement.

Il est donc très important de répondre à cette enquête.

En cas de doutes sur les pièces à fournir ou de difficultés pour remplir l'enquête, nous sommes à votre disposition en antennes ou au siège de TOURS HABITAT.



Vous pouvez également retrouver la foire aux questions sur www.tours-habitat.fr ou contacter le **02 47 60 13 69.**

L'enquête SLS



écrire en **noir**



ne pas agraffer ou coller les feuilles

CHANGER DE VIE NE TIENT QU'À VOUS !

La vente

INFORMATIONS ET VENTE

Exemples de nos offres de vente au 15/09/2019
Logements collectifs du patrimoine existant
(sous conditions du dispositif réglementé)

Retrouvez toutes
nos offres sur :

www.tours-habitat.fr
onglet : DEVENIR PROPRIETAIRE

ou par téléphone au :
02 47 60 13 22



T4

Résidence « L'Escale » dans un environnement verdoyant, à proximité d'arrêts du tramway et proche du centre-ville et de ses commodités

75 000 €

Appartement au 4^{ème} étage, comprenant séjour très lumineux équipé d'un balcon orienté ouest, entrée, cuisine et son cellier, salle de bains, WC séparé, 3 chambres (dont 1 avec balcon), nombreux rangements, cave et local vélo.

Superficie : 77,8 m²
(peintures, faïence et revêtement de sols refaits à neuf).

SANS FRAIS D'AGENCE NI DE DOSSIER

Classe énergie : D - Réf. : 012.40.009



T3

Résidence « PHOENIX » dans un environnement verdoyant, à proximité d'arrêts du tramway et proche du centre-ville et de ses commodités

65 000 €

Appartement situé au RDC, comprenant 1 séjour, 1 entrée, 1 cuisine et son cellier, salle de bains, et WC séparés, 2 chambres avec placards, nombreux rangements, cave et local vélo.

Surface : 60m²
(peintures, faïence et revêtement de sols refaits à neuf).

SANS FRAIS D'AGENCE NI DE DOSSIER

Classe énergie : D - Réf. : 012.43.012



T4

Résidence « L'Escale » dans un environnement verdoyant, à proximité d'arrêts du tramway et proche du centre-ville et de ses commodités

80 000 €

Appartement au 3^{ème} étage, comprenant séjour très lumineux équipé d'un balcon orienté ouest, entrée, cuisine et son cellier, salle de bains, WC séparé, 3 chambres (dont 1 avec balcon), nombreux rangements, cave et local vélo.

Superficie : 70m²
(peintures, faïence et revêtement de sols refaits à neuf).

SANS FRAIS D'AGENCE NI DE DOSSIER

Classe énergie : D - Réf. : 012.40.027



T3

Résidence « Les Arts » de 4 étages, un environnement verdoyant, à proximité d'arrêts du tramway et proche du centre-ville et de ses commodités

60 000 €

Appartement situé au 4^{ème} étage (sans ascenseur), comprenant séjour très lumineux, entrée, cuisine et son cellier, salle de douche, WC séparé, 2 chambres avec placards, nombreux rangements, cave et local vélo.

Superficie : 60 m²
(peintures, faïence et revêtement de sols refaits à neuf).

SANS FRAIS D'AGENCE NI DE DOSSIER

Classe énergie : D - Réf. : 012.41.030