

IN-SITU

LE JOURNAL DE TOURS HABITAT JUN 2020
N°138

P 04

Les résultats de l'enquête
de satisfaction

P 07

Le n° d'astreinte
comment l'utiliser ?

ASTUCES VOISINAGE

« Ces petits riens »
pour être bien ! »



P 03

COVID-19 : Les équipes de TOURS HABITAT mobilisées

Bientôt une nouvelle résidence Tours Habitat

C'est au nord de Tours, dans le centre-ville de Chanceaux-sur-Choisille, que 38 logements allant du T2 au T5 composeront bientôt la résidence de La Fuye. La première pierre a été posée le 27 janvier dernier. Compte tenu de la crise sanitaire, la livraison est reportée à l'automne 2021.



Les jardins perchés présentés au salon de l'habitat

En février, Tours Habitat était présent au salon de l'habitat. L'occasion de mettre en valeur la construction des Jardins perchés, une réalisation innovante mêlant habitat social et maraîchage urbain, ainsi que les programmes d'accession à venir.

Les projets de renouvellement urbain en route

Après un long travail préparatoire, la convention pluriannuelle des projets de renouvellement urbain a enfin été signée. Elle prévoit des travaux de démolition, de réhabilitation et de construction au Sanitas, à Maryse Bastié, à la Rabaterie et à la Rabière.



Mikael Lorillard



Sylvie Brosseau



Catherine Morleghem



Jean-Luc Vallet

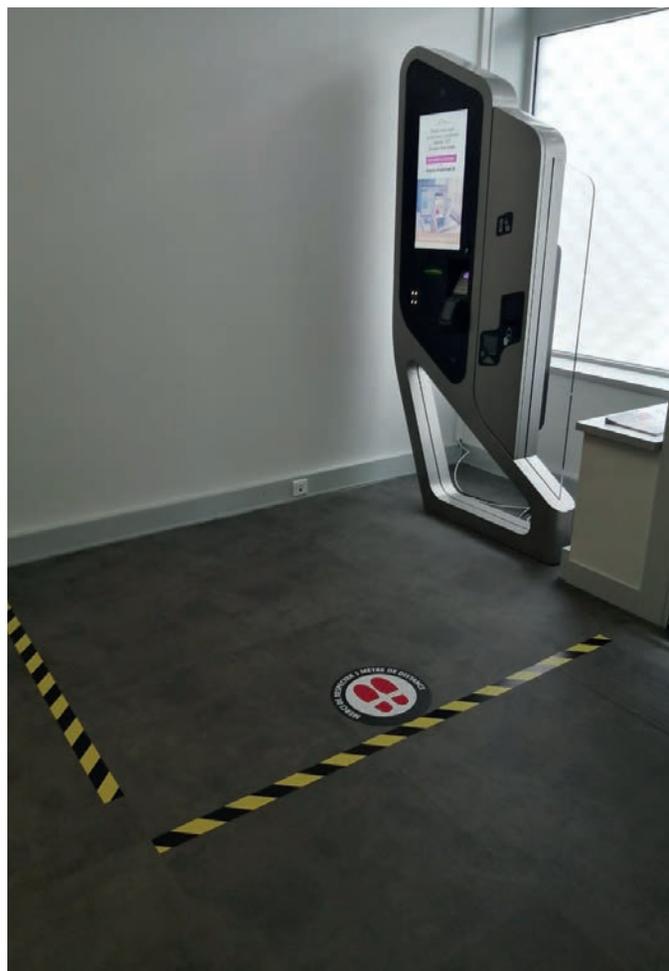
Un nouvel administrateur pour le CA

Le Conseil d'administration de Tours Habitat accueille un nouveau membre : Mikael Lorillard, en tant que représentant de la Confédération Nationale du Logement (CNL) siègera aux côtés de Mme Brosseau (CLCV), de Mme Morleghem (INDECOSA-CGT 37) et de M. Vallet (AFOC37), également représentants de locataires.

COVID-19

Les équipes de TOURS HABITAT mobilisées

Face à ce contexte inédit, TOURS HABITAT a revu son organisation pour assurer et maintenir ses missions tout en préservant votre santé et celles des équipes. Un service minimum était ainsi assuré pendant toute la période de confinement : entretien des parties communes, permanence téléphonique, interventions techniques pour les urgences uniquement...



OBJECTIFS : FAVORISER LES INITIATIVES ET LA SOLIDARITÉ

« On prend des nouvelles des séniors » :

Les surveillants d'immeubles ont ainsi pris contact avec les locataires isolés de plus de 70 ans pour s'assurer de leur situation et les aiguiller vers le CCAS si besoin.

« Dons à l'hôpital Trousseau »

des combinaisons jetables et sur-chaussures : Ces combinaisons et sur-chaussures étaient destinées aux surveillants d'immeubles et à la régie de quartier dans le cadre de la désinsectisation des punaises de lit.

« **Voisins solidaires** » : relais de l'initiative pour favoriser l'entraide entre voisins par de l'affichage dans l'ensemble des halls d'immeubles.

« Distribution de masques » :

Diffusion des masques fournis par la mairie de TOURS par le personnel de proximité dans les boîtes aux lettres aux locataires déclarés sur le bail.

DEPUIS LE 11 MAI, ZOOM SUR LA NOUVELLE ORGANISATION :

► Le maintien de l'entretien des parties communes :

Depuis le 27 mars, un service minimum était assuré. Depuis le 11 mai retour à la normale : l'entretien est assuré tous les jours.

► Votre gardien

Les loges des gardiens restent fermées car l'espace est insuffisant pour recevoir le public avec les distanciations nécessaires. **Ils restent joignables par téléphone au n° indiqué dans le hall de l'immeuble.**

► Réouverture des lieux d'accueil :

L'accueil au siège et les 3 antennes de secteur. Mise en place de files d'attente avec les distances minimales à respecter et affichage des consignes de gestes barrières.

Dans la mesure du possible, merci de vous présenter avec un masque.

► Les interventions techniques :

Mise en place d'un protocole avec les entreprises et techniciens qui interviendront dans votre logement :

- Respect strict des gestes barrières
- Les techniciens seront équipés de protections nécessaires (masque, gants, gel...) et formés sur les mesures de sécurité à prendre en cas d'interventions dans les logements.

► Des difficultés pour payer votre loyer :

Le service contentieux est à votre écoute.

Si vous souhaitez rencontrer un de nos agents du service contentieux, nous vous conseillons fortement d'appeler avant de vous déplacer, afin de voir si votre demande peut être résolue par téléphone ou pour vous proposer un RDV et pour éviter trop d'attente (accès prioritaire pour les RDV))

02 47 60 13 00



Résultats de l'enquête de satisfaction



Vous avez été nombreux à répondre à l'enquête de satisfaction conduite en 2019. Comme pour les précédentes enquêtes, TOURS HABITAT regarde de près ce que vous exprimez au travers de ces chiffres. Nous vous remercions vivement de la confiance que vous nous accordez. Nous continuons à nous mobiliser afin de vous offrir le meilleur service possible.

TOURS HABITAT enregistre un score de satisfaction globale stable par rapport à 2016 avec une note de 7.6/10.

OBJECTIFS DE L'ENQUÊTE

Pour améliorer la qualité du service rendu à leurs locataires, les bailleurs sociaux se sont engagés au plan national, à interroger leurs locataires, tous les 3 ans, pour mesurer l'évolution de leur satisfaction dans de nombreux domaines : **le logement, les parties communes, la qualité de vie ou encore la gestion des réclamations.**

QUELQUES CHIFFRES



1409 locataires ont été interrogés par téléphone entre le 07/10/2019 et le 06/12/2019

Un questionnaire de **52 questions**



Une satisfaction globale stable :



2013 ★★★★★ 7.7

2016 ★★★★★ 7.6

2019 ★★★★★ 7.6

Des résultats stables ou en légère progression

LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS

2016 : 6.9 2019 : 7

Le fonctionnement des ascenseurs

2016 : 6.7 2019 : 6.8

LES CONDITIONS D'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

2016 : 7.4 2019 : 7.5

LA QUALITÉ DES RELATIONS AVEC LE GARDIEN

2016 : 7.9 2019 : 7.9

LA COMMUNICATION ET L'INFORMATION

2016 : 7.5 2019 : 7.9

Les informations sur les travaux prévus

2016 : 6.9 2019 : 7



Des efforts à mener ensemble

LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

2016 : 6.7 → 2019 : **6.7**

La fréquence et l'efficacité du nettoyage des parties communes

2016 : 7.2 → 2019 : **7.3**

Une enquête supplémentaire sur la propreté a été réalisée au mois de décembre 2019.

Évaluation réalisée sur 40 halls par un cabinet extérieur (INHNI). La note de **87.79/100** a été attribuée à la qualité du nettoyage dans les parties communes.

Plusieurs facteurs sont ainsi étudiés :

- L'engagement et les techniques de l'agent de propreté/gardien
- L'emplacement et la configuration des immeubles
- Ainsi que l'environnement et l'attitude des habitants.

Même si l'agent reste l'acteur principal, il n'est pas le seul acteur. Dans de nombreux cas, le ressenti des habitants et l'insatisfaction sont liés au non-respect et incivilités de certains locataires.



La propreté des parties communes dépend autant de la qualité du nettoyage que des usages de chacun.



LA PROPRETÉ DES ESPACES EXTÉRIEURS

2016 : 6.2 → 2019 : **5.6**

LE SAVIEZ-VOUS

Des herbes folles pas toujours bien acceptées...

Depuis 2017, les pesticides désherbants ne sont plus utilisés, place au zéro phyto ! La présence de végétation spontanée sur les trottoirs, au pied des immeubles ou sur les aires de jeux sont souvent assimilés au manque d'entretien.



Il ne s'agit pas d'un signe d'abandon mais au contraire elle est indispensable à la biodiversité.



Futurs axes d'engagement

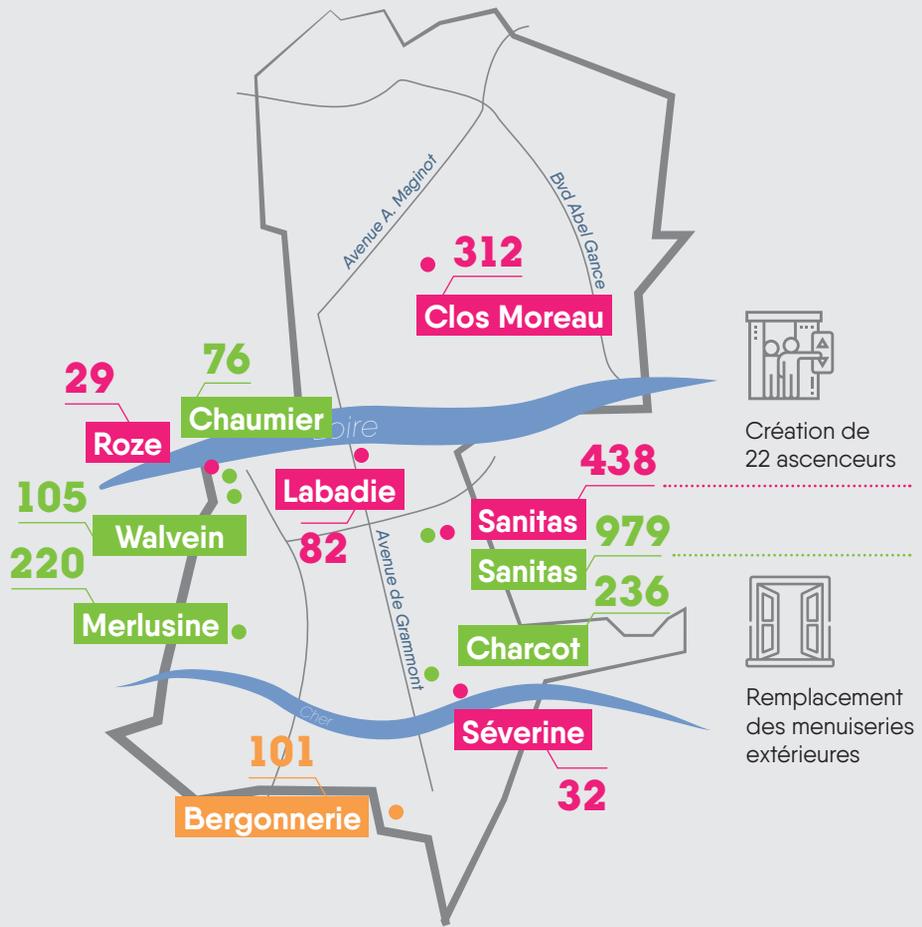
- **L'amélioration du traitement des réclamations**
- **L'accompagnement dans les troubles de voisinage**

Sur ces thématiques, la satisfaction exprimée n'est pas à la hauteur des objectifs et des engagements de TOURS HABITAT. Nous menons actuellement une réflexion pour mettre en œuvre des actions visant une plus grande efficacité et une meilleure satisfaction des locataires.



Depuis 2018, 2610 logements concernés par des travaux d'amélioration (réhabilitation thermique, remplacement des menuiseries extérieures, création d'ascenseurs, amélioration de l'isolation...)

1 616	101	893
logements	logements	logements
2018	2019	2020



Création de 22 ascenseurs



Remplacement des menuiseries extérieures

Un vaste programme de réhabilitations

Afin d'améliorer le confort de nos locataires, et avoir une meilleure maîtrise des charges, TOURS HABITAT entreprend chaque année des travaux de réhabilitation sur son patrimoine.

Un accompagnement des locataires tout au long des travaux

Pour les gros travaux de réhabilitation, les locataires reçoivent un petit livret explicatif des travaux à venir avec le planning estimatif et les personnes à contacter. Ils sont également invités à participer à une réunion collective de présentation et des rdv individuels à domicile sont organisés par les entreprises lorsque les travaux le nécessitent.

Vous informer, notre priorité !

1



Réunions publiques d'information
17 février 2020 : rencontre avec les habitants du Sanitas pour les travaux de création des ascenseurs.

2



Livret explicatif illustré

3



Visite à domicile

Comment joindre Tours Habitat ?

En tant que locataire d'un logement de Tours Habitat, plusieurs possibilités s'offrent à vous lorsque vous devez joindre votre bailleur. Rappel des différents numéros à joindre en fonction des situations.

PROBLÈME MINEUR : je fais appel à mon gardien

En cas de problème dans l'immeuble, commencez par vous tourner vers votre surveillant d'immeuble. **Vous pouvez le joindre chaque jour du lundi au vendredi de 7h30 à 12h30, puis de 14h à 18h, hors jours fériés.** En dehors de ces horaires, un service d'astreinte est mis en place, qui permet en cas d'urgence de joindre un des 4 surveillants d'astreinte intervenant sur l'office. Si la situation le nécessite, ces derniers peuvent également joindre un technicien d'astreinte.

Pour trouver les coordonnées de votre surveillant d'immeuble, rien de plus simple : rendez-vous dans votre hall, où sont affichées ses coordonnées. Bien que le numéro corresponde à une ligne fixe, cette dernière est automatiquement basculée vers son téléphone portable en cas d'absence du gardien de sa loge... Pas de panique, vous êtes entre de bonnes mains !



INCIDENT GRAVE :

je joins le numéro d'astreinte le soir après 18 heures et jusqu'à 7h30 le matin, le week-end et jours fériés.

En tant que locataire de Tours Habitat, vous êtes assuré de pouvoir joindre 365 jours par an et à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit un de nos intervenants **afin de signaler un incident grave. Dans cette catégorie, on trouve notamment les incendies, les inondations, les accidents de personne, et toute autre situation dont vous devez impérativement faire part à votre bailleur.**

En sont exclus les problèmes de voisinage, les questions à propos votre logement et dont la réponse peut attendre les horaires d'ouverture de nos antennes, etc.

Notez que les agents de Tours Habitat ne peuvent pas se substituer aux forces de police et de secours, et qu'en cas d'urgence extrême, vous devrez aussi appeler les numéros d'urgence habituels (le 15 pour les urgences médicales ou le 17 lorsque la situation nécessite l'intervention de la police).

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



T3

Dans une résidence
proche de la Petite
Arche à Tours Nord,
arrêts de bus
à proximité, TRAM ...

143 000 €

**Superficie : 83 m²
+ 8m² de terrasse.**

Appartement rénové, situé au 3^{ème} étage de la Résidence « ORPHEE », comprenant séjour-salon (ou chambre) orienté sud avec balcon, entrée, cuisine et son cellier, salle de bains, WC séparé, 2 chambres, dressing, nombreux rangements, local vélo. (Peintures, faïences et revêtements de sols refaits à neuf).

SANS FRAIS D'AGENCE NI DE DOSSIER

Classe énergie : C - Réf. : 082 01 023

Superficie : 70m²

Appartement rénové, situé 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. (Peintures, faïences et revêtements de sols refaits à neuf).

SANS FRAIS D'AGENCE NI DE DOSSIER

Classe énergie : D - Réf. : 012.40.027

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 €



T4

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

82 450 €

Superficie : 73m²

Appartement 1^{er} étage, comprenant séjour très lumineux équipé d'un balcon orienté ouest, entrée, cuisine et son cellier, salle de douche, WC séparé, 3 chambres, ou 2chambres et 1 salon avec balcon, nombreux rangements, cave et local vélo. (Peintures, faïences et revêtements de sols refaits à neuf).

SANS FRAIS D'AGENCE NI DE DOSSIER

Classe énergie : D - Réf. : 012.40.013