insitu

LE JOURNAL DE **TOURS HABITAT**

P03 | **ON EN PARLE**
Le centre social des Fontaines déménage

P04 | **DOSSIER**
Résultats de l'enquête de satisfaction

P07 | **ENTRE VOUS & NOUS**
S'assurer : les 5 choses à savoir

RENCONTRE

FERME URBAINE DES JARDINS PERCHÉS

+

TOURSHABITAT
OPH de Tours Métropole Val de Loire

N°150
Juin 2023

www.tours-habitat.fr

Retour sur 2022 :

EN CHIFFRES ET EN IMAGES

« Ce document est le reflet de nos actions menées tout au long de l'année 2022 »

À feuilleter sur tours-habitat.fr

TOURSHABITAT
OPH de Tours Métropole Val de Loire

Magazine édité par TOURS HABITAT
1 rue Maurice Bedel, 37033 TOURS cedex 1, 02 47 60 13 00
Directeur de la publication : Grégoire Simon
Photographies : couverture : TOURS HABITAT - pages intérieures : F.PAILLET - F. FROUMENT - TOURS HABITAT
Conception : wam! / Illustrations et textes : TOURS HABITAT
Impression: Imprimerie Addigraphic / N° ISSN 2554-6953 Dépôt Légal à parution
Document imprimé sur du papier participant à la gestion durable des forêts.

POSE DE 1ÈRE PIERRE PAVILLONS ST MARTIN :

Grégoire SIMON, Directeur Général de TOURS HABITAT
Cathy SAVOUREY, Adjointe déléguée à l'Urbanisme de la Ville de Tours ;
Rémi GASNIER, Directeur de l'Agence Centre Val de Loire d'ATARAXIA ;
Jean-Charles LIDDELL et Victor VIOT du Cabinet d'Architecture RVL
et les entreprises @BATIVALOIRE et @CREALI ont symboliquement posé la **1ère pierre du domaine St Martin** jeudi 23 mars 2023.

Les pavillons de St Martin sont une acquisition de **10 maisons de ville accolées** en VEFA auprès du Promoteur ATARAXIA. Il s'agit du premier partenariat de TOURS HABITAT avec ce promoteur.
Ces 10 logements individuels destinés à la location font partie d'une opération de plus grande ampleur (127 logements) à Tours Nord à **proximité immédiate du parc de la Cousinerie.**

TOUTE L'ACTUALITÉ DE TOURS HABITAT

RETROUVEZ-NOUS **SUR INSTAGRAM**

Retrouvez toutes nos actualités sur la page INSTAGRAM de TOURS HABITAT **@tours_habitat**

Mieux vous informer par SMS et MAIL :

Pour être avertis en cas de dysfonctionnement ou travaux dans votre résidence (ascenseurs, équipements divers...)

N'oubliez pas de mettre à jour vos numéros de téléphone et mails en contactant votre antenne de secteur.

Zoom sur LES NOUVEAUTÉS DE L'ANNÉE AUX JARDINS PERCHÉS

APRÈS UNE PREMIÈRE RENCONTRE DÉBUT OCTOBRE 2022 AVEC LE NOUVEAU COUPLE DE MARAÎCHERS DES JARDINS PERCHÉS, NOUS NOUS SOMMES REVUS MI-MAI POUR UN POINT SUR LES NOUVEAUTÉS MISES EN PLACE DEPUIS LEUR ARRIVÉE !

BIENTÔT L'ARRIVÉE DES POISSONS

Yoann et Mélanie ont profité de la période hivernale pour entièrement réaménager la serre et installer les bassins aquaponiques. L'aquaponie permet la culture de plantes hors sol grâce à un élevage de poissons sans pesticide, ni traitement.
Malgré quelques difficultés techniques pour se cycler, les bassins sont maintenant prêts à accueillir les poissons dès fin mai.
Au programme, phase de tests pour s'assurer du bien-être des poissons, puis multiplication du nombre de poissons ! Le plus petit bassin peut en accueillir jusqu'à 50 et le plus grand une centaine.

NOUVEAUTÉ PRINTEMPS 2023 : DES POULES S'INVITENT À LA FERME !

En partenariat avec les élèves de l'agrocampus de Tours-Fondettes qui ont travaillé sur les plans, un poulailler a été construit pour accueillir à terme une dizaine de poules. Depuis fin avril, 4 nouvelles locataires ont rejoint la ferme des jardins perchés. Ces poules de 4 races différentes proviennent de l'élevage du Haut Montmartre à Cléré-les-Pins (au nord-ouest de Tours). Les premières pontes auront lieu à la fin du mois de juin/début juillet. **Petite particularité l'une des poules, Araucana, pont des œufs de couleur vert-bleu !**

DU CÔTÉ DES PLANTATIONS

Les légumes des jardins perchés ont un peu de retard sur la saison mais se sont parfaitement adaptés à leur environnement autant pour les légumes en pleine terre que ceux en serre ! Pois mange tout, fraises, courgettes, carottes, échalotes, tomates et nombreuses plantes aromatiques, de quoi ravir les papilles de chacun.

LES RENDEZ-VOUS À LA FERME

De nouveaux créneaux de vente en directe sont proposés par les maraichers :

> Le mercredi après-midi de 15h à 18h
> Le samedi matin de 10h à 12h

Un local a été réaménagé pour la vente et pour récupérer les paniers directement commandés sur l'application Ciboulette *(app.ciboulette.net)*. Pour si rendre, sonnez à l'interphone de la résidence Les Jardins Perchés rue de la Milletière à Tours Nord pendant les créneaux de vente.

Pendant la période estivale, des ateliers avec les habitants et associations seront proposés à la ferme des Jardins Perchés.

POUR SUIVRE LES ACTUS, **rendez-vous sur la page Facebook** des maraichers (J'habite mon Jardin).

TOURS HABITAT ENREGISTRE UN SCORE DE SATISFACTION GLOBALE STABLE PAR RAPPORT À 2019 AVEC UNE NOTE DE 7.6/10

Vous interroger POUR MIEUX RÉPONDRE À VOS ATTENTES

RÉSULTATS DE LA DERNIÈRE ENQUÊTE DE SATISFACTION

VOUS AVEZ ÉTÉ NOMBREUX À RÉPONDRE À L'ENQUÊTE DE SATISFACTION CONDUITE FIN 2022. 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.

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

1400 LOCATAIRES
ont été interrogés par téléphone
entre le 5 et le 23 décembre 2022
Merci à tous les participants !

Un questionnaire de
57 QUESTIONS

Une satisfaction globale stable :
2019 : 7.6
2022 : 7.6

DES RÉSULTATS STABLES OU EN LÉGÈRE PROGRESSION

La propreté des parties communes

2019 : 6.7
2022 : 7.1

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

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.

Les conditions d'entrée dans le logement

2019 : 7.5
2022 : 8

La qualité des relations avec les équipes de proximité ou votre surveillant d'immeubles

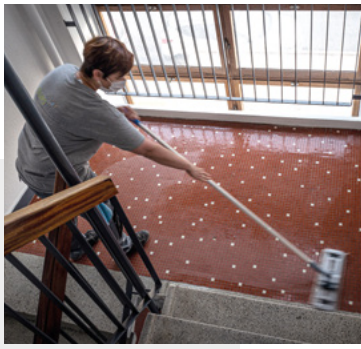
2019 : 7.9
2022 : 9

L'accueil et les contacts

2019 :7.5
2022 : 8

La communication et l'information

2019 : 7.9
2022 : 8.1



DES EFFORTS À CONFIRMER, *des actions engagées :*

Sur ces dernières thématiques, la satisfaction exprimée n'est pas à la hauteur des objectifs et des engagements de TOURS HABITAT. Des actions sont donc en cours de mise en œuvre pour une plus grande efficacité et une meilleure satisfaction.

Le traitement des demandes liées aux troubles de voisinage

2019 : 3.4
2022 : 3.5

ACTIONS MISES EN PLACE depuis 2023 :
Des infos disponibles sur le site de TH :
> une fiche explicative (qu'est-ce que les nuisances / le rôle du locataire / le rôle du bailleur).
> Une attestation à compléter
> La mise en place d'un suivi du dossier tout au long de la procédure par SMS.

Le traitement des demandes d'échanges de logement

3.2

ACTIONS MISES EN PLACE depuis 2023 :
> une page dédiée « changer de logement » sur le site de TOURS HABITAT *(chiffres et rappel des critères et situations prioritaires)*.
> un mail type envoyé chaque mois aux nouveaux demandeurs, déjà logés dans le parc social et souhaitant bénéficier d'un échange, pour leur expliquer les critères de priorité

Le traitement des demandes techniques pour les parties communes

2019 : 6.5
2022 : 7.6

ACTIONS MISES EN PLACE depuis 2023 :
Nouvelle organisation interne et une équipe dédiée aux réclamations avec un suivi automatique tout au long de votre demande par l'envoi de SMS et de mails. N'oubliez pas de mettre à jour vos coordonnées afin d'être mieux informés !

Des carrés potagers à disposition des habitants

Devant la résidence Tonnelé, la place a été réaménagée pour installer 4 carrés Potager. Ils sont en accès libre pour les habitants de la résidence afin de planter légumes, plantes aromatiques ou fleurs…

OUVERTURE DU CENTRE DE SANTÉ AUX RIVES DU CHER

L'inauguration a eu lieu le 7 juin dernier. Le centre accueille 3 médecins généralistes salariés par le Conseil Régional Centre-Val de Loire et un cabinet infirmier. La création de ce centre de santé, situé Place Nicolas Poussin, est rendue possible grâce au soutien de l'État, de la Région Centre-Val-de-Loire, de la Ville de Tours, du GIP Pro Santé et de TOURS HABITAT.

LIVRAISON DE LA PENSION DE FAMILLE DU CLOS MOREAU

Fin des travaux des 20 logements et emménagement des habitants avec l'Association SOLIHA.
Le principe d'une pension de famille est de « Vivre chez soi mais pas tout seul !» En effet, chaque habitant dispose d'un logement individuel (studio), mais la pension dispose également d'espaces partagés *(la cuisine par exemple pour des repas partagés réguliers)* et propose un accompagnement quotidien de proximité pour chacun des habitants. Un duo de salariés expérimentés, appelés hôtes, sont présents chaque jour de la semaine pour animer la vie de la maison.

ÇA DÉMÉNAGE !

Le centre social « La maison pour tous » aux Fontaines, s'installe Allée Monteverdi.

Le local de l'ancienne pharmacie, entièrement réaménagé, accueille désormais l'équipe du centre social. Un projet en partenariat avec la ville de Tours, la CAF et TOURS HABITAT. Une cartographie des différents équipements du quartier a également vu le jour, il est affiché devant le local. L'inauguration aura lieu le 1er juillet prochain.

ASSURANCE HABITATION : *une obligation !*

TOUT COMME POUR UN VÉHICULE AUTOMOBILE, IL EST OBLIGATOIRE DE SOUSCRIRE UNE ASSURANCE POUR VOTRE LOGEMENT ET SES ANNEXES (CAVES, GARAGES...).

5 CHOSES À SAVOIR :

1

VOUS DEVEZ FOURNIR UNE ATTESTATION D'ASSURANCE :

> à votre entrée dans le logement,
> et chaque année, lors du renouvellement de votre contrat.

2

Vous devez obligatoirement vous assurer pour garantir les dommages causés à l'immeuble, aux voisins, que ce soit par le feu, l'eau ou l'explosion. Il est prudent de vous assurer également contre le risque de "responsabilité civile".

3

Ne pas vous assurer vous conduirait à supporter financièrement les réparations des dégâts dont vous seriez responsable.

EXEMPLE :

« Je ne suis pas assuré et ma friteuse a pris feu dans mon appartement, qui va régler les dégâts ? »

En cas de non-assurance, c'est vous qui devrez supporter les frais de remise en état.Les dommages peuvent parfois s'élever à plusieurs dizaines de milliers d'euros.

4

VOUS ASSUREZ EST IMPORTANT :

le défaut d'assurance est un motif de résiliation du bail.

5

COMMENT ENVOYER VOTRE ATTESTATION :

a **EN 1 CLIC** sur « mon compte locataire » : votre espace dédié et sécurisé, disponible à partir du site de tours-habitat.fr (Attestation au format .PDF)

b **Ou par courrier :**
1 Rue Maurice Bedel
CS 13 333
37033 TOURS cedex 1

À PARTIR DE
260 000 €

DEVENIR PROPRIÉTAIRE

AVANT PREMIÈRE *immobilier neuf*

Maisons neuves
2 Types 4 et 2 Types 5

PARCAY MESLAY
Nord de TOURS

Jardins privatifs
& abords paysagés

À 15 min de TOURS

Bientôt à PARCAY MESLAY, commune familiale dynamique de la métropole de Tours avec un accès facile à la zone commerciale et aux autoroutes.

4 maisons neuves de type 4 et type 5 situées à quelques pas du centre bourg, de ses commerces, écoles et associations. Les prestations répondront aux dernières normes RE 2020 afin de garantir un confort de vie optimum et des économies d'énergie.

Devenez propriétaire d'une **MAISON**
en douceur et en bénéficiant de nombreux avantages
grâce au Prêt Social Location-Accession*

PRÊT SOCIAL PSLA LOCATION ACCESSION

**Vente en location-accession (PSLA), voir conditions. Vente soumise à plafonds de ressources.*

Aucun frais d'agence, ni de dossier + **Prix de vente préférentiel** + **Un accompagnement personnalisé jusqu'à la remise des clés**

www.tours-habitat.fr
02 34 36 33 04 - servicecommercial@tours-habitat.fr