

L'ECHO DU TOIT FAMILIAL

Numéro 15

SEPTEMBRE
2023

89 % DE LOCATAIRES SATISFAITS DU FOYER DU TOIT FAMILIAL

L'année 2022 a été marquée par la fin de la crise sanitaire et le conflit en Ukraine. Un contexte qui a entraîné une augmentation des coûts de l'énergie et plus largement une inflation au plus haut depuis 40 ans.

A la faveur des réhabilitations, le Foyer du Toit Familial œuvre depuis 2018 à l'amélioration énergétique de ses logements et à la maîtrise des coûts.

Vous avez été néanmoins particulièrement touchés par ces augmentations et la régularisation annuelle des charges a été au centre des discussions lors des réunions de concertation locative organisées avec des locataires volontaires.

L'occasion ici de vous rappeler que les élections des locataires organisées en 2022 ont donné lieu à un procès-verbal de carence, en raison de l'absence de candidats. Mais le Foyer du Toit Familial, soucieux de maintenir la concertation, a lancé un appel à volontaires auprès de l'ensemble des locataires et des réunions ont pu être organisées, au cours desquelles divers sujets ont été abordés : travaux, régularisation des charges, tranquillité, bilan qualité.

Il n'est pas trop tard pour être acteur au sein de votre résidence. Les rencontres ont lieu une à deux fois par an. Il suffit de vous faire connaître auprès de nos services et vous serez convoqués aux prochaines réunions. C'est un lieu d'échanges et de partage d'informations entre les locataires et le Foyer du Toit Familial.

Enfin en complément de nos enquêtes internes dans le cadre de Qualibail, début 2023, comme tous les 3 ans, les bailleurs normands se sont réunis afin de faire réaliser une enquête de satisfaction, par un organisme extérieur. 451 locataires du Foyer du Toit Familial ont été appelés afin de donner leur appréciation sur notre société. Le taux global de satisfaction se maintient avec 89 % de locataires satisfaits, soit 3 points au-dessus de la moyenne régionale.

L'ensemble des collaborateurs du Foyer du Toit Familial vous remercie pour votre confiance et s'efforce de toujours améliorer votre qualité de vie.

Retrouvez sur notre site internet les engagements Qualibail

www.foyerdetoitfamilial.com

POUR NOUS CONTACTER

Siège social : 19, rue Jean Richard Bloch—76300 Sotteville-lès-Rouen



Lundi, mercredi, vendredi de 8H45 à 12H15 et de 14H à 17H15

Mardi et jeudi de 8H45 à 12H15 - Tél : 02.35.73.21.07

Agents de Tranquillité de nuit :

Tous les jours (sauf fériés) de 21H à 4H

06 71 20 45 47

1

L'Edito du Président

Certifié Qualibail depuis 2008, c'est au sein du Groupe Rouen Métropole Habitat que Le Foyer du Toit Familial poursuit son action en faveur du logement social.

Comme chaque année, nous vous présentons les principaux résultats des indicateurs de performance Qualibail mesurés en 2022 pour notre activité « gestion locative ».

Vous découvrirez également les résultats de l'enquête triennale effectuée début 2023, par un organisme extérieur, auprès d'un échantillon représentatif de nos locataires.

Ces résultats dépassent la moyenne régionale dans quasiment tous les items. Vous avez jugé insuffisant le traitement des réclamations techniques et administratives (troubles de voisinage), nous en avons pris bonne note et soyez assurés que nous poursuivons nos efforts pour améliorer la qualité du service rendu conforme à vos attentes.

Vous trouverez dans ce numéro nos actions et nos partenariats afin de renforcer le lien social.

Dans un contexte difficile, nous vous donnons quelques astuces et recommandations en matière de sobriété énergétique.

Vous découvrirez aussi dans ce numéro notre futur programme de construction neuve, ainsi que les gros travaux prévus dans vos immeubles.

Enfin, nous vous rappelons les possibilités pour accéder à la propriété tout en sécurisant votre projet.

Soyez assurés que nous serons toujours à votre écoute, pour continuer à **loger plus, loger mieux** !

Patrick PERRISSOUD

Dans ce numéro

Les engagements qualibail.....	2
Les enquêtes locataires	3
Les travaux et futurs programmes	4
Normandie Habitat.....	4
Bien Vivre Ensemble.....	5
La sobriété énergétique.....	6

EN CAS D'URGENCE

en dehors des heures d'ouverture N°

Azur 7 j/7— 24 h/24

0810 300 326



LE RESPECT DES ENGAGEMENTS QUALIBAIL

Le Foyer du Toit Familial applique depuis 2017, la nouvelle version du référentiel d'engagement de service Qualibail. Ce sont 6 engagements pour lesquels le Foyer du Toit Familial a été certifié par l'AFNOR.

Voici un panel représentatif de ces engagements de service mesurés en 2021:



1 Nous vous accompagnons dans votre demande de logement

ENGAGEMENT 1.1

Le processus décrivant les règles et critères d'attribution est affiché dans les lieux d'accueil de notre Siège Social

ENGAGEMENT 1.3

Nous accusons réception du dossier de demande de logement en précisant la suite qui sera donnée

Respecté à 100%



ENGAGEMENT 1.5

Nous vous informons sous 72 H de la décision de la commission

4 Nous traitons vos demandes d'intervention techniques

ENGAGEMENT 4.1

Le respect des délais pour déclencher l'intervention :

Urgence : 100% dans la journée
Anomalie grave : 100% sous 3 jours
Anomalie courante : 100% sous 10 jours



ENGAGEMENT 4.2

82% des rendez vous sont fixés avec les locataires

ENGAGEMENT 4.3

Les appels en urgence sont pris en compte

2 Nous facilitons votre emménagement, nous agissons pour votre confort et votre sécurité

ENGAGEMENT 2.1

99% des locataires entrants ont bénéficié du contrôle de la propreté de leur logement

ENGAGEMENT 2.2

95% des locataires entrants ont bénéficié du contrôle des installations techniques de leur logement

ENGAGEMENT 2.4

100% des locataires entrants ont bénéficié de points lumineux éclairés, équipés d'ampoules ou mises à disposition

ENGAGEMENT 2.5

99% des logements ont bénéficié de la pose d'équipements hydro



5 Nous vous informons, évaluons les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence

ENGAGEMENT 5.1

Nos prestataires sont soumis à une procédure d'agrément

ENGAGEMENT 5.3

78% des chantiers sont des chantiers de travaux propres

ENGAGEMENT 5.4

Nous affichons les jours de nettoyage et les différents espaces nettoyés. Nous contrôlons régulièrement les prestations de nettoyage.



ENGAGEMENT 5.5

Nous utilisons des produits éco labellisés

3 Nous assurons le bon déroulement de votre location

ENGAGEMENT 3.2

100% des nouveaux locataires ont reçu un éco-guide

ENGAGEMENT 3.2

100% des nouveaux locataires ont reçu le livret du locataire

ENGAGEMENT 3.4

89% des réclamations ont fait l'objet d'une réponse par courrier dans les 8 jours

ENGAGEMENT 3.5

100% des insatisfactions dues à des troubles de voisinage ont été prises en compte



6 Nous vous accompagnons dans votre parcours résidentiel

ENGAGEMENT 6.1

En cas de changement de situation sur demande écrite, nous vous contactons sous 20 jours pour étudier les possibilités de mutation ou d'adaptation du logement

Respecté à 100 %.

ENGAGEMENT 6.2

Une visite conseil (Pré-état des lieux) vous informe des éventuelles réparations ou remises en état du logement en cas de départ

ENGAGEMENT 6.3

Nous vous informons sur notre site internet des logements en vente



ENQUETE DE SATISFACTION TRIENNALE : APPRECIATION DES LOCATAIRES

SATISFACTION GLOBALE



89%

Globalement satisfaits
du Foyer du Toit Familial

88%

Recommanderaient le Foyer du Toit
Familial à leur entourage

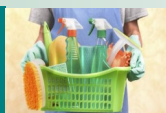
88%

Globalement satisfaits de leur
résidence

85%

Globalement satisfaits du cadre de
vie dans leur quartier

PROPRETÉ

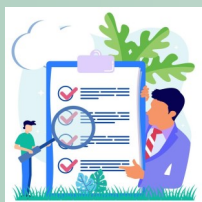


83%

Satisfaits de la propreté des parties
communes

79%

Satisfaits de la propreté des espaces
extérieurs



La propreté s'améliore mais
nous maintenons notre plan
d'actions et intensifions les con-
trôles sur les espaces extérieurs

TRI ET ENCOMBRANTS

RAPPEL: vous pouvez sortir les encombrants **une fois par mois**.

Le planning est affiché dans les parties communes.



En dehors de ce passage, n'hésitez pas à ap-
peler la Métropole au **0800 021 021** ou à
télécharger l'application « **Montri** ».

TRAITEMENT DES DEMANDES TECHNIQUES

Sur **237 locataires** ayant fait une demande d'interven-
tion technique dans les 12 derniers mois

60%

Satisfaits du traitement de la
demande suite à un dysfonction-
nement technique

81%

Satisfaits de l'intervention suite à
des pannes

79%

Satisfaits de la réactivité du Foyer du
Toit Familial

LOGEMENT

81%

Satisfaits de leur logement

82%

Satisfaits du fonctionnement des
équipements

ACCUEIL COMMUNICATION



87%

Satisfaits de l'accueil et des
contacts relationnels

91%

Satisfaits de l'information et de
la communication



LE FOYER DU TOIT FAMILIAL INVESTIT

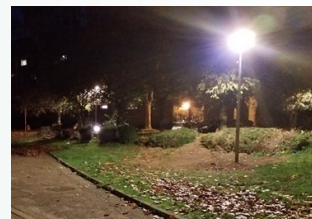
Dans la réhabilitation, l'amélioration des logements et du cadre de vie



Agénoria, Atlantic, Buddicum : Isolation thermique, sécurité (électricité), confort (sols, peintures, équipements sanitaires)



Ernemont : ravalement avec isolation



Buisson : signalétique et éclairage

Quelques travaux programmés en 2023 : Réfection des sols des parties communes Mataro, réfection des peintures des parties communes Ernemont, Félix Faure Sambre et Meuse, passage en LED Néel Esméralda 2 et Germinal, Ventilation immeubles George V, Mataro, Norris, Pacific, Royal Scot, Sézanne, Stephenson et Victorieuse, pose de claustras rez-de-jardin Plantagenêt

Dans la construction neuve



Sotteville - lès - Rouen
Contremoulins

61 logements locatifs
Livraison prévue 2025-2026

L'ACCESSION SÉCURISÉE À LA PROPRIÉTÉ :



**Prochainement
en commercialisation
12 pavillons
et 13 appartements
à Sotteville-Lès-Rouen**



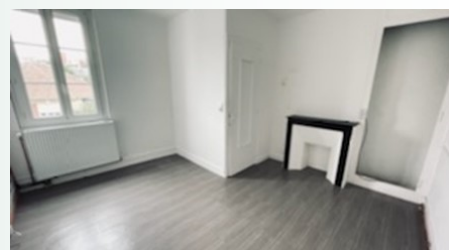
La vente HLM,
une autre façon
de devenir
propriétaire



Visuels non contractuels



Actuellement en vente à Sotteville-lès-Rouen : Maison de ville
rue Léon Salva
Type F3 - 95 000 € - DPE D



Au plus proche de vous

AUTORÉHABILITATION : ÇA CONTINUE



Dans la continuité des chantiers réalisés l'année dernière, Le Foyer du Toit Familial poursuit son partenariat avec l'association Interm'aide Emploi et le CCAS de la Ville de Sotteville-lès-Rouen dans la réalisation des chantiers d'auto réhabilitation.

Un logement vacant et 3 logements en milieu occupé sont mis à disposition de l'association pour réaliser des travaux de pose de fibre, remise en peinture des murs, des plafonds et remplacement des sols.

Ces chantiers permettent aux salariés d'être accompagnés dans la construction de leur parcours professionnel. Les travaux vont se dérouler de septembre à octobre et permettre d'embaucher 4 salariés le temps des travaux.

ANIMATIONS AU JARDIN & AUTOUR DES TRAVAUX

Fête du printemps Quartier Buisson

Comme chaque année, les locataires se sont retrouvés pour semer, planter et embellir les abords et le jardin partagé. Un projet en partenariat avec la Ville de Sotteville-lès-Rouen et le Conseil citoyen.



Une après-midi autour des travaux de réhabilitation (immeubles Agenoria, Atlantic, Buddicum)

Un deuxième temps d'échanges s'est déroulé le 06 juin 2023 en présence des locataires, des équipes du Foyer du Toit Familial, de l'entreprise Léon Grosse et de l'architecte.

Ce fut l'occasion d'échanger sur l'avancée du chantier et de réaliser une visite guidée commentée par l'architecte.

RAPPEL DES TRAVAUX

- Ravalement avec isolation par l'extérieur (Label BBC Effinergie 2021)
- Remplacement des menuiseries extérieures (fenêtres et volets)
- Remise aux normes électriques (logements et parties communes)
- Remplacement des sanitaires
- Réfection des embellissements dans les logements (selon les logements) et des parties communes



DUREE DES TRAVAUX: environ 9 mois

Des conseils sur les éco-gestes

L'éco-geste est un geste simple et banal de la vie de tous les jours. Un geste que chacun de nous peut faire afin d'améliorer son environnement et diminuer ses consommations



Le dispositif ECOWATT et ECOGAZ



Ces deux dispositifs permettent une maîtrise de vos consommations. Vous avez accès en temps réel à une cartographie qui indique le niveau de consommation par région. Les résultats permettront d'adopter les bons gestes.



Le chauffage, c'est 19°C même dans les bureaux

Des travaux ont été réalisés en octobre 2022 dans les bureaux du Foyer du Toit Familial afin de limiter la température à 19°C le jour et 16°C lorsque les bureaux sont fermés.



Bornes de rechargement pour véhicules électriques

Des travaux ont été réalisés sur les 3 bornes déjà présentes sur la résidence Simone VEIL.

Désormais 6 véhicules électriques peuvent se recharger moyennant un abonnement.

D'autres projets de déploiement sont en cours de réflexion sur le patrimoine.

Si vous envisagez d'acheter un véhicule électrique, contactez nous.

