L'ECHO DU TOIT FAMILIAL

Numéro 14

AOUT 2022

LE BILAN DE 2021

Dans le prolongement de l'année précédente, 2021 a encore été marquée par la crise sanitaire et la nécessité, pour nos services, de s'adapter afin de vous satisfaire au mieux.

Chaque année nous vous questionnons sur divers sujets ayant trait à votre logement et à votre relation entre vous et le Foyer du Toit Familial.

93 % d'entre vous êtes satisfaits des contacts avec nos collaborateurs que ce soit lors de votre entrée dans le logement ou durant la durée de vie du bail.

87 % des locataires partis recommanderaient le Foyer du Toit Familial à leurs proches.

Ces résultats très satisfaisants ne sauraient cacher une satisfaction plus mesurée concernant la propreté des parties communes, même si celle-ci tend à s'améliorer avec le plan d'actions mis en place depuis 2020.

Nous restons donc vigilants et intensifions les contrôles en y associant vos représentants élus.

C'est l'occasion de vous rappeler que le mandat de vos représentants actuels arrive à échéance en décembre et que vous serez amenés à voter le 24 novembre 2022.

Pourquoi voter ? Parce que vos représentants sont des locataires du Foyer du Toit Familial qui défendent vos intérêts, ils ont un vrai pouvoir de décision et disposent d'une voix au Conseil d'Administration.

Pour plus de renseignements, nous vous invitons à prendre connaissance de la note d'information jointe à votre avis d'échéance du mois d'août.

Retrouvez sur notre site internet les engagements Qualibail

WWW.FOYERTOITFAMILIAL.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 19H à 2H

Rive Sud Tranquillité : **06 71 20 45 47**

L'Edito du Président

Malgré un contexte économique rendu difficile par la crise sanitaire, le Foyer du Toit Familial continue d'investir pour proposer une offre toujours plus qualitative. Ainsi, les travaux de réhabilitations cibleront la performance énergétique, la sécurité et le confort des logements. Les améliorations énergétiques étant notre préoccupation permanente devant l'explosion du coût de l'energie depuis la guerre en Ukraine.

Désormais au sein du Groupe Rouen Métropole Habitat, Le Foyer du Toit Familial poursuit son action en faveur du logement social en répondant notamment aux exigences de la Certification Qualibail acquise en 2008 .

Nos résultats Qualibail et enquêtes réalisées en 2021 restent toujours satisfaisants, une attention particulière devant néanmoins être portée sur la propreté des parties communes.

Nous poursuivons les actions menées pour créer et maintenir le lien social au sein de nos résidences ; l'autoréhabilitation en partenariat avec l'association Interm'aide Emploi et le CCAS de la ville de Sotteville-lès-Rouen en est un exemple parmi d'autres.

Notre organisation permet également d'avoir la possibilité d'accéder à la propriété par la vente HLM ou en partenariat avec notre filiale Normandie Habitat, spécialisée dans l'accession sociale à la propriété.

En résumé, nous maintenons le cap : quelles que soient les difficultés, notre objectif demeure **loger plus, loger mieux !**

P. Perrissoud

Dans ce numéro

Les engagements qualibail..... 2

Les enquêtes locataires 3

Les investissements..... 4

L'accession à la propriété..... 4

Bien Vivre Ensemble.....5-6

EN CAS D'URGENCE

En dehors des heures d'ouverture

N° AZUR

7J /7 & 24H/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 d'attribution de logements.

Respecté à 99%

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

ENGAGEMENT 2.1

100% des locataires entrants ont bénéficié du contrôle de la propreté de leur logement

ENGAGEMENT 2.2

99% 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

100% des logements ont bénéficié de la pose d'équipements hydro économes

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

97% 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

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 : 99% sous 10 jours

ENGAGEMENT 4.2

90% des rendez vous sont fixés avec les locataires

ENGAGEMENT 4.3

Les appels en urgence sont pris en compte

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

ENGAGEMENT 5.1

81% de nos prestataires sont soumis à une procédure d'agrément

ENGAGEMENT 5.3

95% 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

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

Respecté à 91%

ENGAGEMENT 6.3

Nous vous informons sur notre site internet des logement en vente

VOTRE APPRÉCIATION 2021

AVIS DES LOCATAIRES ENTRANTS

86%	Satisfaits du cadre de vie lors de leur entrée dans les lieux
83%	Satisfaits de leur logement depuis leur entrée dans les lieux
93%	Satisfaits des contacts avec le Foyer du Toit Familial
78%	Satisfaits de la propreté de leur logement lors de l'entrée

AVIS DES LOCATAIRES SORTANTS

87%	Recommanderaient le Foyer du Toit Familial
89%	Satisfaits d'une manière générale de leur logement

TRAITEMENT DES DEMANDES TECHNIQUES

Sur **1223 retours** d'enquêtes réalisées entre le 01/01/2021 et le 31/12/2021

93%	Satisfaits de l'intervention de l'entreprise ou de la régie
93%	Satisfaits du suivi de l'intervention par le Foyer du Toit Familial
99%	Satisfaits de la réactivité du Foyer du Toit Familial

L'année 2021 est encore une année complexe pour les entreprises qui subissent les conséquences de la crise du Covid-19: arrêt maladie, pénurie de matériaux.
Le Foyer du Toit Familial rencontre les entreprises concernées pour trouver des solutions.

AVIS DES LOCATAIRES SUR LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

72%	Satisfaits de la propreté des parties communes
70%	Satisfaits de la propreté des ascenseurs

65%	Satisfaits de la propreté des espaces extérieurs

Il est noté une légère amélioration par rapport à 2020, nous maintenons les plans d'actions engagés :

- Renforcement des contrôles contradictoires
- Intensification des contrôles internes, association des représentants de locataires aux contrôles
- Réalisation d'une enquête semestrielle

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 appeler la Métropole au 0800 021 021 ou à télécharger l'application « MON TRI » .

LE FOYER DU TOIT FAMILIAL INVESTIT CHAQUE ANNÉE

DANS LA RÉHABILITATION ET L'AMÉLIORATION

Agénoria, Atlantic, Buddicum	Réhabilitation thermique, sécurité, confort
Lucie Baud	Installation de parois de douches
Esméralda II, Les Marettes, Germinal, Abbé Pierre, Manitoba	Révision des toitures et installation de garde-corps
Ernemont	Ravalement avec isolation par l'extérieur
Bonnafé	Etanchéité des balcons
Néel	Réfection toiture, étanchéité terrassons/balcons
GeorgeV, Mataro, Norris, Pacific Royal Scot, Sézanne, Stéphenson Victorieuse	Réfection de la ventilation
Place immeubles vérandas	Signalétique et éclairage
Pacific, Royal Scot, Norris, Mataro George V, Sézanne, Fairlie, Néel, Plantagenêt	Remplacement portes locaux poubelles, vélos et contrôle d'accès

DANS LA CONSTRUCTION NEUVE,

EN PARTENARIAT AVEC SA FILIALE NORMANDIE HABITAT

Projet mixte à l'étude

Sotteville - lès - Rouen
Contremoulins

60 logements locatifs
25 logements en accession sociale à la propriété

L'ACCESSION SÉCURISÉE À LA PROPRIÉTÉ :

Devenez propriétaire d'un logement neuf avec Normandie HABITAT

normandie-habitat.com

La vente HLM, une autre façon de devenir propriétaire avec le FOYER DU TOIT FAMILIAL