L'ECHO DU TOIT FAMILIAL

Numéro 11

JUILLET 2019

Renforcer nos services de proximité

Soucieux de répondre au mieux aux attentes des locataires, le Foyer du Toit Familial s'est engagé depuis 2008 dans une certification de la qualité du service rendu au travers du référentiel "Qualibail". Ce référentiel s'articule autour de 6 familles d'engagements :

- L'accompagnement dans la demande de logement,
- Faciliter les emménagements et agir pour le confort et la sécurité,
- Assurer le bon déroulement de la location,
- Le traitement des demandes d'interventions techniques,
- L'Information et l'évaluation des interventions,
- L'accompagnement dans le parcours residentiel.

Le développement de notre site internet en 2018 vous permet d'accéder à de nombreuses informations concernant notre société, et notamment : le parc locatif que nous gérons, les opérations en accession à la propriété, ainsi que les coordonnées du médiateur ou des représentants des locataires.

Pour la fin 2019, la mise en ligne de la totalité des biens à louer sera opérationnelle.

Nous souhaitons que notre site internet puisse à l'avenir faciliter les échanges entre les locataires et notre société.

En 2020, vous pourrez créer votre espace client sur le portail locataires. Vous aurez ainsi la possibilité de consulter votre compte locataire, procéder au paiement de votre loyer, et récupérer vos avis d'échéance sous forme dématérialisée.

En 2021, nous vous proposerons la possibilité de saisir directement vos demandes d'interventions techniques à partir du portail locataires.

Retrouvez sur notre site internet les engagements Qualibail

WWW.FOYERTOITFAMILIAL.COM

POUR NOUS CONTACTER

DU LUNDI AU VENDREDI de 8h45 à 12H15 et de 14H à 17H15

Siège Social : 02 35 73 21 07

TOUS LES JOURS (SAUF JOURS FERIES) de 19H00 à 02H00
AGENTS DE TRANQUILLITE DE NUIT

Rive Sud Tranquillité : 06 71 20 45 47

L'Edito du Président

L'Echo du Toit Familial vous présente les principaux résultats des indicateurs de performance Qualibail mesurés en 2018 pour notre activité « gestion locative».

Vous pouvez découvrir également les résultats des enquêtes, effectuées auprès des locataires, par le biais du document de synthèse « votre appréciation 2018 ».

Depuis plusieurs années, nous sommes très attentifs à la qualité de vie dans vos immeubles, portant une attention particulière à la propreté des parties communes, ainsi qu'à la gestion de vos demandes d'interventions.

Sur ces sujets, votre taux de satisfaction est en constante amélioration puisque 86% des locataires sont satisfaits de la propreté des immeubles, et 99% d'entre vous soulignent la réactivité du Foyer du Toit Familial dans le traitement des demandes d'interventions techniques. Nos efforts seront poursuivis pour maintenir une qualité de service rendu conforme à vos attentes.

Le lien social au cœur de nos immeubles permet le bien vivre ensemble. Vous découvrirez dans ce numéro nos actions et nos partenariats afin de renforcer ces liens.

Vous découvrirez aussi dans ce numéro nos programmes de construction neuve, ainsi que les opérations d'amélioration dans vos immeubles.

Nous vous rappelons enfin 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 !**

J. RICHARD

Dans ce numéro

Les engagements qualibail..... 2
Les enquêtes locataires 3
Les programmes immobiliers.. 4
Les travaux d'amélioration 4
Normandie Habitat..... 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 2018 :

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 99%

ENGAGEMENT 1.5

Nous vous informons sous 72 H de la décision de la commission d'attribution de logements

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

91% 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

99% des nouveaux locataires ont reçu un éco- guide

ENGAGEMENT 3.2

97% des nouveaux locataires ont reçu le livret du locataire

ENGAGEMENT 3.4

94% 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 : 95% dans la journée

Anomalie grave : 97% sous 3 jours

Anomalie courante : 98% sous 10 jours

ENGAGEMENT 4.2

99% 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

65% de nos prestataires sont soumis à une procédure d'agrément

ENGAGEMENT 5.3

98% 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

ENGAGEMENT 5.6

94% des travaux programmés bénéficient d'information préalable

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 99%.

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 100%

VOTRE APPRECIATION 2018

AVIS DES LOCATAIRES ENTRANTS

94% Satisfaits du cadre de vie lors de leur entrée dans les lieux.

94% Satisfaits de leur logement depuis leur entrée dans les lieux.

100% Satisfaits des contacts avec le Foyer du Toit familial.

83% Satisfaits de la propreté de leur logement lors de l'entrée.

AVIS DES LOCATAIRES SORTANTS

91% Recommanderaient le Foyer du Toit Familial.

95% Satisfaits d'une manière générale de leur logement.

le traitement des demandes d'interventions techniques

Sur 1444 retours d'enquêtes réalisées entre le 1/10/2017 et le 30/09/2018 :

86% Des locataires ont été contactés dans les délais par l'entreprise ou la régie chargée des travaux.

96% Des locataires ont constaté que le rendez-vous était respecté.

97% Des locataires sont satisfaits de l'intervention de l'entreprise ou de la régie.

99% Des locataires sont satisfaits de la réactivité du Foyer du Toit Familial.

AVIS DES LOCATAIRES SUR LA PROPRETE DES PARTIES COMMUNES

86% Satisfaits de la propreté des parties communes de leur immeuble.

87% Satisfaits de la propreté des ascenseurs.

80% Satisfaits de la propreté des espaces extérieurs.

LE FOYER DU TOIT FAMILIAL INVESTIT CHAQUE ANNEE

DANS LA CONSTRUCTION NEUVE
LES PROGRAMMES IMMOBILIERS 2019– 2020 :

Constructions Neuves

Sotteville - lès - Rouen

65 logements locatifs
Place Voltaire

38 logements location – accession
Place Voltaire

5 logements locatifs
Rue P. Corneille

DANS LES TRAVAUX D'AMELIORATION
ET LA REHABILITATION 2019– 2020

Sotteville - lès - Rouen
115 logements : 3 Immeubles

CAROLINE—ESMERALDA –COLUMBIA

normandie-habitat.com

ACCESSION A LA PROPRIETE :
SAVEZ VOUS QUE NOUS SECURISONS VOS PROJETS
AVEC NOTRE FILIALE NORMANDIE HABITAT ?
(Contactez nous au 06 07 24 83 64)

Quelques réalisations et projets de Normandie Habitat