



MIEUX VIVRE



TERRES DE LOIRE
HABITAT
Office Public de l'Habitat de Loir-et-Cher

N°123 | Été 2020

Le journal des locataires de
Terres de Loire Habitat

www.terresdeloirehabitat.fr

ÇA M'INTERESSE

QUALITÉ DE SERVICE TERRES DE LOIRE HABITAT LABELLISÉ

page n°4



QUOI DE NEUF ? p. 2

Aide financière 150 € par Action Logement
Covid19 - Reprise de l'activité
Photo du mois

ÇA M'INTÉRESSE p. 4

Résultats de l'enquête de satisfaction
Labellisation Quali'HLM®

VIE PRATIQUE p. 6

Prélèvement automatique : 3 dates possibles

RENCONTRE p. 7

Cultures du Cœur Loir-et-Cher

AGENDA DES SORTIES p. 8

À Blois, Vendôme et Romorantin

ANNONCES p. 8

À vendre



CRISE SANITAIRE – UNE AIDE AU LOGEMENT DE 150 EUROS

Action Logement met en place une aide exceptionnelle de 150 € pour les familles confrontées à une forte baisse de revenus.

Les chômeurs et les salariés confrontés à une forte baisse de revenus peuvent bénéficier **d'une aide exceptionnelle de 150 € pour le paiement de leur loyer**. Mis en place par Action Logement, ce dispositif vient compléter les dispositifs publics d'aide aux impayés de loyers déjà existants. Une seule aide est accordée par ménage, pour un maximum de deux mois.

Qui est concerné ?

Ce dispositif s'adresse :

- **aux salariés du secteur privé** gagnant moins de 1,5 smic et avec une baisse de leurs revenus d'au moins 15 % (suite à la mise en place de mesures de chômage partiel ou d'une hausse significative de leurs dépenses) ;
- **aux demandeurs d'emploi**.

Quelles sont les démarches ?

Pour bénéficier de ce dispositif, opérationnel à partir du 30 juin 2020, le salarié peut s'adresser **au service social de son entreprise** ou faire directement sa demande sur le site www.actionlogement.fr.

Il est possible aussi de contacter la plateforme « **SOS loyers impayés** » gérée par l'Agence nationale pour l'information sur le logement (ANIL), au 0 805 16 00 75.

Cette mesure vient compléter celles déjà mises en place pour aider les personnes fragilisées par les conséquences de la situation sanitaire, avec notamment l'aide exceptionnelle de solidarité pour les familles modestes, les chèques services pour les personnes les plus précaires ou encore l'accompagnement par les bailleurs sociaux en cas d'impayés de loyers.

AGENCES ET CHANTIERS REPRISE DE L'ACTIVITÉ

Le déconfinement a permis aux équipes de Terres de Loire Habitat de reprendre certaines activités mises en pause le temps de la crise.

Du côté des agences, l'accueil physique est rouvert depuis le 11 mai, sur des horaires aménagés de 10h-12h et de 14h-16h et dans le respect des gestes barrières. Les équipes restent aussi joignables par téléphone et par mail. **Tous les rendez-vous administratifs et techniques ont repris**, par ordre de priorité. De même pour les visites de logements et les états des lieux entrants et sortants.

Par ailleurs, toute l'activité patrimoniale a redémarré, que cela soit les travaux de construction ou d'entretien du patrimoine. **Des consignes spécifiques sont mises en place sur les chantiers**, validées par chaque coordinateur sécurité SPS. Les travaux à l'intérieur des logements occupés sont aussi autorisés, sous réserve de respecter les gestes barrières.



Terres de Loire Habitat met tout en œuvre pour vous garantir le meilleur service dans les conditions actuelles. Malgré nos efforts, il est possible que certains délais administratifs ou techniques soient allongés, merci de votre compréhension.

Photo du mois



ACTE CITOYEN

Un incendie accidentel a eu lieu à Montoire-sur-le-Loir le 2 juin dernier, dans le logement de Madame Gray, une locataire bien connue du quartier. **Denis Lebert, Directeur de Terres de Loire Habitat, a tenu à remercier les habitants, dont Florentin Cronier, lui ayant porté secours.** Ce dernier a aussi eu le réflexe de sortir du logement ses bouteilles d'oxygène. Madame Gray a été ensuite conduite aux urgences ; malheureusement le lendemain nous avons appris avec tristesse son décès. Nous avons aussi une pensée particulière pour notre gardienne sur le secteur, Martinha Gaudas. Ce genre de drame, heureusement rare chez Terres de Loire Habitat, est d'autant plus marquant pour les équipes.

Le Directeur a rendu visite à la gardienne du secteur et au couple de locataires.



ENQUÊTE DE SATISFACTION : LES BONS RÉSULTATS

Terres de Loire Habitat réalise tous les trois ans une enquête de satisfaction auprès de ses locataires. Les résultats permettent de mieux connaître vos attentes et de mesurer la qualité du service que l'organisme vous propose. Voici les résultats de l'enquête menée fin 2019 !

Durant l'automne 2019, Terres de Loire Habitat a interrogé 796 locataires par téléphone, dans le cadre d'une enquête de satisfaction régionale. Ce panel représentatif a répondu à une cinquantaine de questions, portant sur différents sujets tels que le cadre de vie, les équipements du logement, les demandes administratives ou techniques, le relationnel avec Terres de Loire Habitat, etc.

Une satisfaction globale qui se maintient

Vous avez attribué une note globale de **7,9/10** à Terres de Loire Habitat. Cela place l'organisme dans le trio de tête au niveau régional. Le rapport qualité/prix du logement grimpe aussi, avec une note de **7,7/10** (contre 7,5 en 2016).

Le relationnel, toujours un point fort

Comme à chaque enquête, vous avez plébiscité **le relationnel que vous avez avec votre gardien·ne**. Avec une note de 8,4/10, ce critère est ex aequo avec la qualité de l'accueil téléphonique. La proximité avec nos locataires est au cœur de nos engagements et cela se ressent !

La plus forte progression concerne **la fréquence et l'efficacité du nettoyage des parties communes, avec une note de 7,6/10** (7,0/10 en 2016). Ce chiffre illustre toute la démarche qualité entreprise depuis trois ans pour améliorer la propreté dans nos immeubles : nouveaux produits ménagers, informations des locataires par voie d'affichage, homogénéisation des pratiques, etc. Cet engagement porte ses fruits.

Le traitement des demandes administratives, à améliorer

Si l'efficacité des **interventions techniques** a bien progressé (8,2/10), vous êtes toutefois plus critique sur leur délai d'exécution (6,8/10), leur suivi et la qualité des explications apportées à leur sujet (6,6/10).

Quant au traitement des demandes administratives (5,5/10), cela constitue un axe d'amélioration fort, que nous allons aborder dans le cadre de notre politique Qualité.

Autre sujet qui mérite d'être travaillé : **l'accueil des nouveaux entrants**, qui subit une baisse sur plusieurs points (propreté du logement lors de l'eménagement, conditions d'entrée dans le logement, etc.).

Merci à tous les locataires ayant pris le temps de répondre à cette enquête ! Terres de Loire Habitat va poursuivre ses efforts, afin de maintenir voire d'améliorer ces résultats.

Qualité de service : Terres de Loire Habitat labellisé !

Soucieux d'apporter une meilleure qualité de service à ses locataires, Terres de Loire Habitat s'est engagé dans une démarche Qualité depuis 2017. Après la **création d'un poste de chargée de mission qualité**, une réflexion a été menée pour s'investir dans une démarche de labellisation.

C'est chose faite depuis janvier 2020 ! **Terres de Loire Habitat est le premier bailleur de la région Centre-Val de Loire à être labellisé Quali'Hlm®**. Ce label certifie ainsi la dynamique d'amélioration continue de l'organisme, en couvrant les thématiques de qualité de service : accueil, réclamations, propreté, dispositifs d'écoute, etc. La définition des plans d'action, réalisée avec les équipes de terrain, a permis

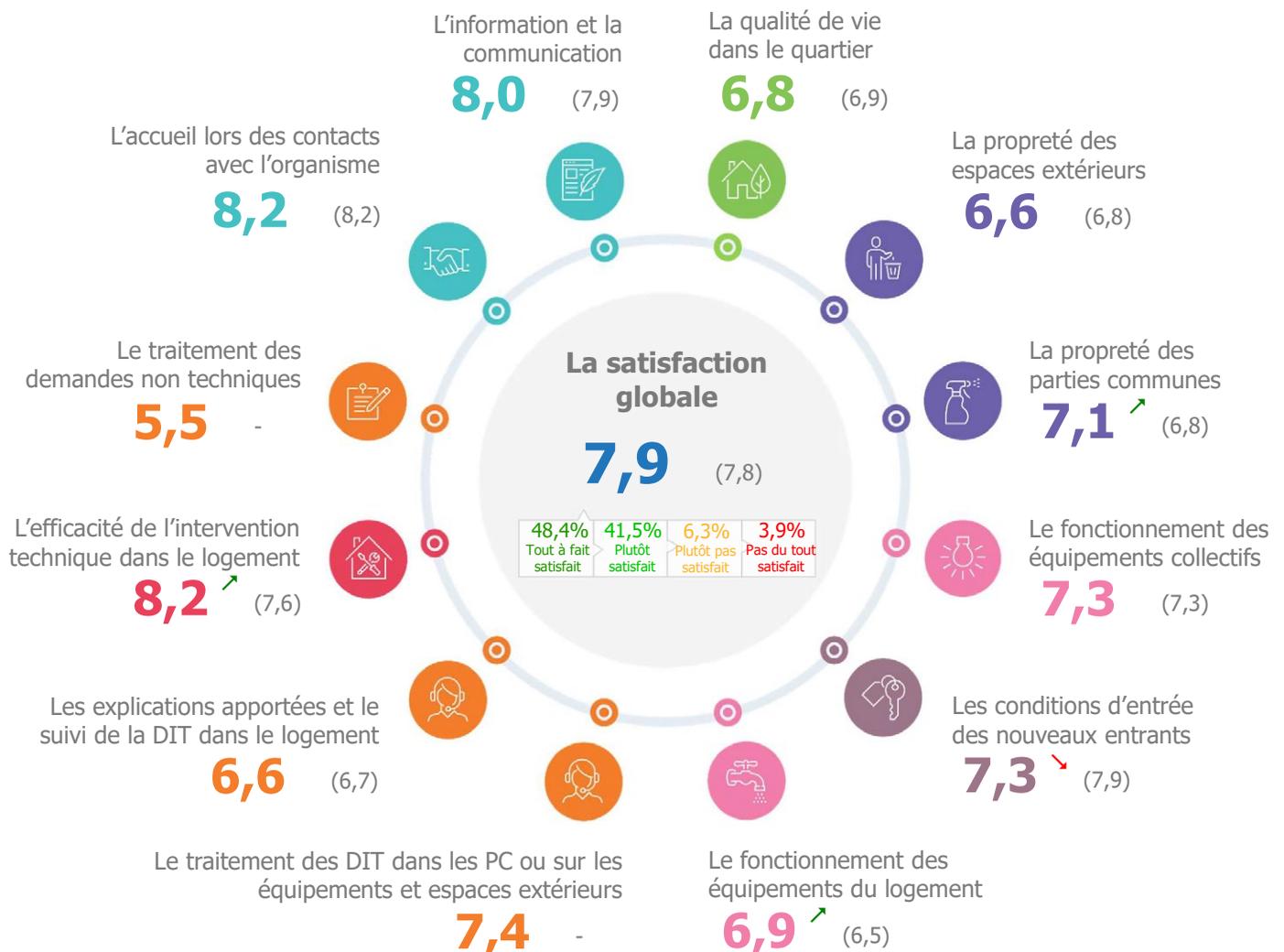
par exemple de travailler sur l'homogénéisation de l'accueil dans les agences, l'ajustement des techniques de nettoyage ou encore l'amélioration du traitement des réclamations. **Ainsi l'obtention de ce label souligne le travail accompli par les équipes pour mettre le locataire au centre de notre action quotidienne.**

Les engagements pris vont se poursuivre : avec des étapes décisives tous les dix-huit mois et un nouveau diagnostic tous les trois ans, le label Quali'Hlm® exige des organismes **un engagement continu** pour se maintenir dans ce dispositif.

Défi Qualité relevé !

ENQUÊTE AUPRÈS DES LOCATAIRES

Résultats par catégorie : note sur 10 (et note précédente en 2016 entre parenthèses)





LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE, POUR PAYER VOTRE LOYER SANS Y PENSER !



Mode d'emploi

Le prélèvement automatique est le moyen le plus simple et le plus pratique pour payer son loyer. Les prélèvements sont effectués à date régulière, chaque mois. Plus besoin d'y penser !

Principe

C'est vous qui choisissez la date de prélèvement de votre loyer : **le 5, 10 ou 15 du mois**. Les paiements sont effectués automatiquement tous les mois. Vous serez prévenu du montant du prélèvement via votre avis d'échéance, quelques jours avant la date de prélèvement.

Comment choisir votre date de prélèvement ?

Pour le prélèvement de votre loyer, vous avez le choix entre 3 dates. Pour gagner en confort, nous vous conseillons de choisir **la date de prélèvement la plus proche du versement de vos ressources** sur votre compte (salaire, indemnités, allocations, prestations, pensions, etc.).

Des questions ?

Nos équipes sont à votre écoute ! **Contactez votre agence**, dont les coordonnées figurent sur votre avis d'échéance.



REMP LISSEZ

le mandat de prélèvement SEPA disponible auprès de votre agence ou sur le site internet de Terres de Loire Habitat.



RETOURNEZ

le mandat signé accompagné d'un relevé d'identité bancaire (RIB).



ET C'EST TOUT !

Votre loyer sera prélevé automatiquement à la date choisie.

À NOTER

Renvoyer le courrier avant le 20 du mois si vous voulez que la demande soit rapidement prise en compte.



RENCONTRE

CULTURES DU CŒUR LOIR-ET-CHER

Les chiffres clefs

12 ans
d'ancienneté



142
relais sociaux
adhérents



976
bénéficiaires



Cultures du Cœur Loir-et-Cher est une association de solidarités culturelles, avec laquelle Terres de Loire Habitat travaille depuis plusieurs années, notamment sur le festival Cultur'Hall. Découvrez les autres actions de cette association incontournable du département !

CONTACT

18, rue Roland Dorgelès 41000 Blois

02 54 78 55 70 - cdc41@culturesducoeur.org



Jean-Luc MALHERBE

| Président de l'association

« Cultures du Cœur remplit deux principales missions : d'une part, permettre l'insertion par la culture pour des publics éloignés de l'offre culturelle, par exemple qui n'osent pas se déplacer dans certains lieux culturels. Nous allons leur proposer des entrées gratuites et travailler avec les relais sociaux pour leur offrir un accompagnement. D'autre part, nous contribuons à la lutte contre l'isolement, la culture devenant un prétexte à la rencontre et au développement de la vie sociale. »

Elisabeth VENEC

| Assistante sociale au CIAS

« Le CIAS développe, à travers son espace culturel, un accompagnement de ses usagers autour de sorties culturelles proposées notamment par Cultures du Cœur Loir-et-Cher. L'objectif est de faciliter l'accès à la culture et de rompre l'isolement. Concerts, conférences, matchs de foot ou de basket... Tous ces événements vécus en petit groupe permettent aux bénéficiaires de découvrir de nouvelles choses, d'évoquer ensemble leur ressenti, d'éveiller leur curiosité. »

Dominique DARBLADE

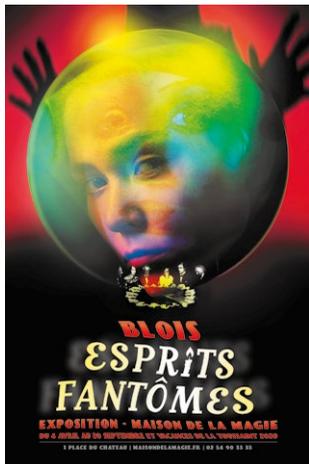
| Bénéficiaire

« Les sorties organisées par le CIAS me font du bien ! Elles évitent l'ennui et sont accessibles financièrement. J'ai particulièrement aimé la visite de Paris, où j'ai pu découvrir des monuments historiques. J'ai aussi bénéficié d'entrées gratuites pour des spectacles, grâce à Cultures du Cœur Loir-et-Cher. Tous ces moments, c'est l'occasion de se faire des amis, parce que le contact humain est essentiel. Cela créé de beaux souvenirs ! »



BLOIS

EXPOSITION – « ESPRITS FANTÔMES »



Du 4 avril
au 20 septembre

Tables tournantes, fantômes et autres illusions : découvrez l'âge d'or du spiritisme et de ses célèbres médiums, entre décors évocateurs, objets sonores et collections originales.

📍 [Maison de la Magie](#)

Renseignements : 02 54 90 33 32

www.maisondelamagie.fr

VENDÔME

ATELIERS – VENDÔME VILLE D'ART ET D'HISTOIRE « L'ÉTÉ DES 6-10 ANS »



Du 13 juillet au 24 août

Une visite ludique du patrimoine accompagnée, selon le thème, de modelage en argile, montage de maquette, coloriage, livret jeu. Réservation préalable obligatoire : nombre de participants limité à 8 maximum, dans le respect des gestes barrières.

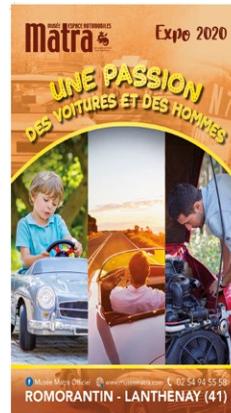
📍 [Cour du cloître de la Trinité](#)

Renseignements et inscriptions : Office de tourisme - 02 54 77 05 07

www.vendome-tourisme.fr

ROMORANTIN

EXPOSITION - UNE PASSION, DES VOITURES ET DES HOMMES



De juin 2020 à mars 2021

Le musée Matra dévoile des véhicules anciens prêtés par des passionnés. Chaque propriétaire raconte leur histoire et celle de leur voiture, moto ou autre.

📍 [Musée Espace automobiles Matra](#)

Renseignements :

02 54 94 55 58

♥ MERCI À VOUS ! ♥

Merci à nos locataires,
pour le respect des gestes barrières et des règles de vie dans les immeubles,
pour votre tolérance et votre entraide entre voisins,
pour votre compréhension et votre soutien à nos équipes de terrain.

ANNONCES – À VENDRE

SOUVIGNY EN SOLOGNE

T5 - 90 000 €. Maison de ville avec jardin, divisée en deux logements : 1T2 au rez-de-chaussée et 1T3 à l'étage, chacun de 60 m². DPE : E



SELLES SAINT DENIS

T5 - 60 000 €. Maison de ville de caractère, datant des années 30. Surface : 123 m². quatre chambres, grands rangements, garage et jardin privatif. DPE : D



VALLOIRE SUR CISSE

T3 - 60 000 €. Maison de ville de 97 m² comprenant séjour, cuisine et deux chambres. Travaux d'embellissement à prévoir. DPE : E



D'autres logements à vendre ou à louer sur www.terresdeloirehabitat.fr

CONTACT : M^{me} Dominique Philoreau - 02 54 52 29 28 – developpement@tdlh.fr