

# Horizon

Journal trimestriel d'information des locataires de Val Touraine Habitat

## Edito



En tant que nouvelle présidente de Val Touraine Habitat, je tiens à vous faire part de toute l'attention qui sera la mienne quant au devenir de la politique départementale du logement. Je considère que, bien plus qu'un toit, le logement est, pour chacun une condition d'épanouissement individuel et de stabilité. Il est le premier poste de dépense des ménages et une de leurs premières préoccupations avec l'emploi, la santé et le pouvoir d'achat. Il est alors naturel que je veuille mener une politique responsable et soucieuse du bien être des résidents.

J'observe avec satisfaction, dans l'étude TNS Sofres, que les Français restent attachés au logement social, qu'ils en ont une image positive et qu'ils n'excluent pas la possibilité d'en avoir un jour besoin. Néanmoins, 80% d'entre eux expriment leur inquiétude sur le manque de logements sociaux. Ce sentiment, la loi Dalo, qui contraint l'État à une obligation de résultat quant à l'application du droit au logement, l'a mis en exergue. Aujourd'hui, ce sont 1,2 millions de personnes qui sont en attente d'un logement social.

Alors que l'implication financière des collectivités territoriales, et de notre département, s'est accrue au cours de ces dernières années, nous observons un retrait financier progressif de l'État. Il n'a, entre autres, pas reconduit son engagement budgétaire pluriannuel, provoquant ainsi une baisse de la construction de logements malgré le besoin de plus en plus important. La Fondation Abbé Pierre a d'ailleurs alerté cette année le gouvernement sur l'urgence d'agir pour la construction de nouveaux logements, de logements sociaux en particulier pour répondre prioritairement à ceux qui souffrent du mal-logement.

Ce contexte national difficile ne nous empêche pas de remplir notre mission en Indre-et-Loire en rendant un service de qualité aux ménages les plus modestes. C'est dans cette optique que Val Touraine Habitat répond à la préoccupation des locataires d'évoluer dans un environnement agréable. Vous verrez dans votre trimestriel que ce choix s'avère aujourd'hui payant puisque 88,9% des locataires sont globalement satisfaits des prestations proposées par Val Touraine Habitat.

Bel été à tous.

### Marisol TOURAINE

Présidente du Conseil d'Administration  
de Val Touraine Habitat - OPH de l'Indre-et-Loire

[www.valtourainehabitat.fr](http://www.valtourainehabitat.fr)



## Hlm, vers la fin des préjugés ?

### Actualité

L'Union sociale pour l'habitat (USH) qui fédère l'ensemble des bailleurs sociaux a publié en mai les résultats de la première édition du baromètre annuel d'image du logement social, réalisé par l'institut de sondage TNS Sofres\*.

D'après l'étude, 58% des français ont une bonne image des HLM, un score qui monte à 72% pour ceux qui ont vécu en HLM ou connaissent des occupants et culminent à 75% pour ceux qui les habitent.

Selon Thierry Repentin, président de l'USH, "les résultats prouvent que les français font preuve d'une grande maturité de réflexion sur le sujet des Hlm." Il poursuit en indiquant que "l'USH souhaitait savoir à quel point cette image du stéréotype qui fait rimer Hlm avec ghettoïsation - largement véhiculée par les médias et le discours des élites - était ancrée dans l'esprit des concitoyens." Celui-ci souligne qu'il a été agréablement surpris de constater que les français avaient une opinion favorable des Hlm.

Enfin, il formule le souhait que "le logement soit intégré dans les agendas politico-médiatiques comme une priorité nationale de premier plan".

\* Etude réalisée par téléphone du 5 au 14 avril derniers auprès d'un échantillon national de 1000 personnes de 18 ans et plus, dont 200 locataires de Hlm.

### Normalisation de l'image des Hlm

- 74% des répondants estiment que les Hlm sont "des lieux de vie comme les autres".
- 72% soulignent les progrès architecturaux des immeubles.
- 65% désapprouvent l'affirmation selon laquelle les hlm seraient "uniquement des tours et des barres".
- 59% contestent l'affirmation selon laquelle les Hlm seraient des "ghettos".

### Les Hlm perçus comme indispensables

- 92% des français décrivent les Hlm comme indispensables.
- 87% jugent préférable que les logements sociaux soient répartis sur l'ensemble du territoire de la commune.
- 86% pensent que les Hlm permettent de se loger à un prix abordable.
- 80% des français déplorent un manque de logements sociaux.
- 44% des personnes non logées en Hlm estiment qu'elles pourraient un jour avoir besoin d'un logement social.

Une enquête de satisfaction a été réalisée durant le dernier trimestre 2010 auprès d'un échantillon de locataires afin de connaître très exactement le niveau de satisfaction des locataires à propos de leur habitat.

Un questionnaire de 66 questions a été soumis à 1500 locataires sélectionnés de façon aléatoire au sein du patrimoine de Val Touraine Habitat en veillant à respecter les proportions par type d'habitat et par secteur géographique.

**88,9 % des locataires interrogés se déclarent globalement satisfaits de Val Touraine Habitat (contre 87,4 % en 2007).**

#### La qualité de vie du quartier 79,1 % de locataires interrogés sont satisfaits

- relations de voisinage : 81,6 %
- stationnement dans la résidence : 67,1 %

#### La propreté des abords

- propreté des espaces extérieurs : 71,8 %
- ramassage des ordures ménagères : 91,4 %

#### La propreté des parties communes 77,9 %

- propreté du hall d'entrée : 81,2 %
- propreté des escaliers : 72,8 %
- propreté de l'ascenseur : 74,9 %
- propreté du local poubelles : 87,8 %
- propreté des caves et sous-sols : 82,4 %
- fréquence et efficacité du nettoyage des parties communes : 84,4 %

#### Le fonctionnement des équipements collectifs de la résidence 78,3 %

- porte d'entrée de l'immeuble, les contrôles d'accès : 60 %
- état de la boîte aux lettres : 85 %
- fonctionnement de l'ascenseur : 79 %
- éclairage des parties communes : 86 %

#### Le fonctionnement des équipements du logement 73,5 %

- plomberie, robinetterie, appareils sanitaires : 70,5 %
- chauffage en terme de confort : 72,3 %
- équipement électrique : 77,9 %
- portes, fenêtres et volets : 70,5 %
- isolation phonique : 52,3 %
- revêtements de sol : 52,9 %

#### L'emménagement des locataires récents (entrés en 2009/2010) 83,8 %

- propreté de votre logement : 69,1 %
- état général du logement : 80,8 %

#### Le traitement des demandes d'intervention technique dans le logement 66,2 %

#### Le traitement des demandes d'ordre administratif 86,5 %

- accueil réservé lors de la demande d'intervention : 83,4 %
- manière dont on vous a écouté et le suivi de la demande : 77,4 %

#### Les interventions proprement dites

- interventions techniques dans le logement : 77,1 %
- délais d'intervention dans le logement : 70,8 %
- qualité du travail réalisé : 80,5 %
- interventions techniques dans les parties communes en espaces extérieurs : 71 %

#### L'accueil et les contacts

- accueil lors des contacts : 90,5 %
- relations avec les employés d'immeubles : 88,6 %

#### L'information et la communication 89 %

- explications données sur les loyers et les charges : 86,4 %
- informations sur les travaux prévus : 70,6 %
- supports d'information : 87,4 %



## Nouveauté enquête 2010

Rapport qualité/prix de votre logement : 81,8 % de locataires satisfaits.

#### Axes prioritaires à améliorer pour Val Touraine Habitat

##### Amélioration dans la relation au bailleur et les services

- être à l'écoute des locataires, favoriser les échanges, la communication
- réaction plus rapide dans les interventions et sur les demandes d'intervention
- meilleure prise en compte des demandes des locataires en général

##### Amélioration dans le logement relative au fonctionnement des équipements du logement

- revêtement de sol
- fenêtres et volets
- éviers, lavabos, sanitaires, robinetterie

##### Amélioration dans la résidence

- propreté des parties communes
- porte de hall d'entrée
- respect des règles de vie, troubles de voisinage

## Attention au démarchage

Nous rappelons que Val Touraine Habitat n'autorise aucune société commerciale à démarcher au domicile des locataires.

Soyez vigilant si une personne cherche à vous vendre des décodeurs TNT, des détecteurs de fumée, des abonnements à l'électricité, des adoucisseurs d'eau... ou tout autre équipement car les démarcheurs facturent leurs interventions à des prix très élevés. Toutefois si vous achetez, vous disposez de 7 jours ouvrables pour changer d'avis et annuler le bon de commande sans payer de frais.

Si le représentant affirme venir de la part de Val Touraine Habitat, faites attention car nous n'autorisons pas les sociétés commerciales à démarcher à domicile. Informez immédiatement votre agence Val Touraine Habitat.

Enfin, si vous êtes victime d'une vente forcée, d'une arnaque, vous pouvez saisir par écrit la Direction Départementale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes d'Indre-et-Loire :

**Centre Administratif du Cluzel**  
61 avenue de Grammont  
37000 TOURS  
02 47 31 11 11

Zoom sur...

## Le prélèvement automatique : un moyen de paiement avantageux

60 % de nos locataires ont déjà opté pour ce moyen de paiement qui s'avère simple, rapide et économique.

3 dates de prélèvement existent : le 5, le 12 ou le 15 de chaque mois, c'est vous qui choisissez ! Ainsi, plus de frais de timbre et d'enveloppe, plus de déplacements et de retard. Plus de risque d'oubli ou de frais supplémentaires.

Vous souhaitez interrompre temporairement ou définitivement le prélèvement, Val Touraine Habitat le fera gratuitement pour vous sur simple demande.

**ALORS PENSEZ-Y POUR NE PLUS Y PENSER !**

## Un numéro pour vous aider

Val Touraine Assistance est la permanence téléphonique mise à la disposition des locataires pour répondre aux problèmes techniques graves, survenant en dehors des heures d'ouverture des agences.

Ce service fonctionne :

- Du lundi au jeudi, à partir de 17h00 jusqu'à 8h30 (le vendredi à partir de 16h00).
- Les week-ends et jours fériés.

**Dans quels cas appeler Val Touraine Assistance :**

Ce numéro est réservé aux problèmes techniques graves et aux situations d'urgences (incendie) concernant les parties communes de votre immeuble ou un équipement de votre logement entretenu par Val Touraine Habitat.

En cas d'incendie ou de dégât des eaux très important, prévenir les pompiers et Val Touraine Assistance afin que nous puissions intervenir le plus rapidement possible pour vous aider.

**Val Touraine Assistance**

N° Azur 0 810 137 000

PRIX APPEL LOCAL

Erratum : une erreur s'est glissée dans le journal Horizon n°8 du dossier "Les associations de locataires" concernant les coordonnées de la CSF, il fallait lire : csfud37@laposte.net

## "Jazz en Touraine" édition 2011

Gagnez des places (une entrée pour 2 personnes) pour assister à un concert de jazz dans le cadre du festival "Jazz en Touraine" du 8 au 18 septembre 2011, en vous connectant sur notre site [www.valtourainehabitat.fr](http://www.valtourainehabitat.fr) dès le 8 juillet 2011.

**Bonne chance à tous !**



*J'ai entendu parler d'une nouvelle gestion biologique des espaces verts. De quoi s'agit-il ?*

Réponse de Eric Thomas  
Chargé de mission Développement Durable

Effectivement, nous travaillons depuis plusieurs mois sur une démarche innovante pour améliorer la qualité des espaces verts. Nous gérons 140 hectares et 856 sites dans tout le département.

Dans l'Agenda 21, les espaces verts constituent une priorité pour "offrir des espaces de vie diversifiés, propres et de qualité" (Objectif 1) et "prévenir la santé des habitants" (Objectif 10). Cela s'est traduit dans les faits par une convention avec Innophyt, l'interface de l'Université de Tours, afin que la démarche soit scientifique et permette de mesurer nos progrès.

À la demande des Tourangeaux rencontrés lors des deux premiers Forums des locataires, nous avons donc décidé de proposer un "Plan zéro pesticide", ainsi qu'une gestion différenciée en fonction de l'utilité, de la fréquentation, de la richesse de la biodiversité...

Mi-mars, une réunion de travail a permis d'impliquer les 15 entreprises prestataires dans la réflexion. Les premières mesures sont mises à l'épreuve du terrain : réduction des produits phytosanitaires, réduction des tontes, recours plus fréquent à la binette, concertation renforcée avec les agences, prise en compte des demandes des locataires...

Dans le même esprit, le succès des formations gratuites "Visa Eco-Citoyen" encourage le jardinage bio.

Après la visite de terrain, nous pensons, valoir une dizaine de nouveaux lieux collectifs (Amboise, Ballan-Miré, Bourgueil, Château-Renault, Joué-lès-Tours, Loches, Luynes, Monts, Saint-Avertin, Tours...). L'idée étant d'encourager la participation des locataires tout au long des phases de conception, d'élaboration et de réalisation.

Comme ce locataire, si vous avez des questions à poser sur tout sujet concernant votre logement, vous pouvez nous les faire parvenir à :

**Val Touraine Habitat Service Communication**  
7, rue de la Milletière  
37080 Tours cedex 2  
[www.valtourainehabitat.fr](http://www.valtourainehabitat.fr)

# Du côté de chez vous

## Une bléroise bien dans ses baskets

Valérie Morin, sportive de haut niveau est locataire de Val Touraine Habitat depuis 2001. Elle vit dans un petit collectif "La Luisan" situé dans un environnement calme et proche du centre ville de Bléré. Originaire de cette commune, c'est dans le cadre d'activités sportives au collège, que Valérie est remarquée pour ses talents de handballeuse. Le Président du Club de Bléré, lui propose d'intégrer le club de la commune. A 15 ans, Valérie fait ses débuts dans le handball en tant que gardienne, poste qu'elle affectionne toujours aujourd'hui. Elle reste deux ans (au niveau régional) puis rejoint le club de Joué-lès-Tours, où elle jouera trois saisons.



Valérie (n°16 au 1<sup>er</sup> rang en haut à gauche) avec son équipe de Chambray-lès-Tours

### Une véritable passion

Après cinq années de pratique, elle atteint le niveau National 2 (N2) au Club de Saint-Cyr-sur-Loire où elle effectuera plusieurs saisons.

Contactée par le Club de Blois classé en N1, elle accepte de jouer pour une saison seulement, car les résultats en équipe ne sont pas assez satisfaisants. La ville doit alors se résoudre à dissoudre la section handball. Valérie intègre le club de Fleury-les-Aubrais (45), toujours en catégorie N1, durant une saison, ce qui lui permet de monter en Division 2.

Cette saison s'avère difficile à gérer, car il faut combiner les entraînements le soir, (à raison de trois fois par semaine dans l'Orléanais), le match du week-end et le travail quotidien.

Fatiguée par ce rythme soutenu, Valérie accepte la demande du Club de Saint-Cyr-sur-Loire pour rejouer en N2 pour 3 à 4 saisons.

Depuis 2008, contactée par le Club de Chambray-lès-Tours suite à une entente avec le club de Saint-Cyr-sur-Loire, Valérie continue sa passion du handball en N3.

Au club de Chambray Touraine Handball, Valérie et les joueuses de son équipe montent en flèche. On parle de progression rare et historique au niveau national. L'équipe obtient en D2 la 8<sup>ème</sup> place et se qualifie pour la coupe de France.

Valérie raconte : « Dans chaque équipe, il faut des filles qui relèvent le niveau. Il faut de la vitesse, du rapport de force et qu'elles apportent leur expérience de haut niveau ».

### Un investissement personnel important

Comme beaucoup de passions, les sacrifices sont présents mais les satisfactions réelles. Cette année, par exemple, treize déplacements sont planifiés sur la France. La plupart du temps, c'est un minibus qui assure les trajets des douze chambraysiennes, de l'entraîneur et du staff médical (médecin, kiné).

Son équipe est partagée entre joueuses professionnelles et non professionnelles (comme Valérie). « Ce qui me plaît, c'est le partage des différentes cultures aussi bien au sein de l'équipe que dans les équipes adverses ; hormis les françaises, je joue avec

une croate, deux roumaines, une congolaise et une marocaine ».

Fin 2010, raconte Valérie, « le cadeau de Noël est arrivé avant l'heure ». En effet, Valérie a rencontré son idole, Valérie Nicolas, handballeuse titrée, élue deux fois meilleure joueuse du monde (voir photo).

Valérie incite toutes les personnes à voir au moins une fois un match de handball féminin afin de se rendre compte des capacités physiques et de l'acharnement des joueuses à la recherche de la victoire.

**Valérie Morin s'entraîne actuellement au gymnase de la Fontaine Blanche à Chambray-lès-Tours.**  
[www.chambraytourainehandball.com](http://www.chambraytourainehandball.com)



Valérie avec son idole Valérie Nicolas

Val Touraine Habitat - Office Public de l'Habitat d'Indre-et-Loire

EPIC régi par la législation HLM

7, rue de la Milletière - 37080 TOURS CEDEX 2 - Tél. : 02 47 87 15 15 - Fax : 02 47 87 15 19

Directeur de la publication : François Cornuz - Responsable de la communication : Véronique Bénier

Conception graphique : OTC - Impression : Le Révérend

Photos/illustrations : Val Touraine Habitat, Fotolia, Christophe Raimbault, Frédéric Paillet

Dépôt légal : juillet 2011 - Publication gratuite - ISSN : 2100 - 1758