

Parole aux locataires

SOCIÉTÉ Mardi dernier, à l'espace Agnès-Sorel, une centaine de personnes a répondu à l'invitation de Val Touraine Habitat, de participer à un forum des locataires.

L'an dernier, vous avez été les plus nombreux à venir, et cette année encore, il me semble que vous êtes en tête », commence François Cornuz, le directeur général. Avec 840 logements à Loches et 22 200 sur toute l'Indre-et-Loire, Val Touraine Habitat est le premier bailleur social du département.

Depuis 2009, en plus de la dimension sociale de l'entreprise, Val Touraine Habitat organise des réunions auxquelles tous les locataires sont invités, en présence du directeur général. L'objectif étant d'ouvrir le débat entre les habitants et François Cornuz, qui répond à leurs questions et inquiétudes. « Je ne suis pas le Père Noël. Mais chaque question sera étudiée », rassure-t-il. Val Touraine Habitat a entre autre la volonté d'inclure l'écologie et le développement durable dans sa mission sociale. C'est ainsi que le programme « Agenda 21 » a été créé, avec 21 objectifs à respecter pour favoriser le lien social et le développement durable. Au bout d'un an, Eric Thomas, chargé de mission pour le développement durable, a dressé le premier bilan des objectifs réalisés ou en cours de réalisation.

DE NOMBREUSES REQUÊTES

Le débat, mené énergiquement et avec une pointe d'humour par le directeur général, a fait réagir de nombreux locataires. Ginette, résidente en HLM à Loches depuis deux ans, a soulevé un problème de paiement d'ascenseur tous les mois dans ses charges. Elle a souligné qu'elle n'avait pas d'ascenseur dans sa résidence, et qu'elle ne comprenait donc pas cette charge. Jocelyne, quant à elle, avait déjà fait une réclamation lors de la première réunion, qui lui a été refusée. « Mon frère et ma mère habitent un appartement T5 avec baignoire. Ils sont tous les deux handicapés, et ont du mal à y monter. C'est



Élodie Bompas, l'une des trois nouvelles conseillères en économie sociale et familiale.

pour cela que nous avons demandé l'installation d'une douche en remplacement. La solution que nous avons reçue était de déménager. » Enfin Giselle a soulevé un problème d'ordre géographique, puisqu'elle explique à l'assemblée que le quartier où elle habite n'apparaît sur aucune carte. À ces réclamations et aux autres, François Cornuz et ses collaborateurs ont promis un examen approfondi. En dehors de ces réunions, les locataires ont la possibilité de déposer des réclamations par mail ou par courrier grâce au nouvel outil de gestion de relation client (GRC). Et pour répondre aux questions de voisinage ou de difficultés sociales, trois nouvelles conseillères en économie sociale et familiale ont été recrutées il y a six mois.

Aline Mauviet