

Sarah Bodin, gardienne chez VTH. Un véritable rôle de proximité.

Au sortir d'un bac professionnel de secrétariat, de plusieurs années d'expérience et d'une quête de lien social, Sarah postule et entre chez Val Touraine Habitat, en 2012, en tant qu'Employée d'immeubles, sur le secteur de Monts et de Joué-lès-Tours. Depuis, Sarah a bénéficié d'une mobilité interne et occupe le poste de Gardienne à Veigné depuis mai 2019.



« Être à l'écoute des locataires et savoir rassurer certains d'entre eux, lors de leur entrée dans un logement, qui peut symboliser un nouveau départ, une nouvelle vie... »

Elle a en charge l'entretien et des tâches administratives pour six résidences. Elle organise des visites de logements, prend les réclamations, reçoit et contrôle les entreprises dans le cadre du suivi de travaux, le tout en étroite collaboration avec son Chargé de secteur. Sarah peut également être ponctuellement mobilisée lors de la livraison

de constructions neuves pour faire le lien entre les équipes de l'agence, du siège et/ou les entreprises. « Pour une gardienne, il

est important de bien connaître les lieux, leur histoire, leur fonctionnement..., afin de renseigner au mieux nos locataires. »

Enfin, le métier de Gardienne d'immeubles ne se limite pas à l'entretien des parties communes et de la prise en compte des réclamations. Cela demande une grande capacité d'écoute et une disponibilité au quotidien. Elle peut être amenée à tisser, par exemple, des relations très privilégiées avec des locataires lorsqu'ils sont victimes d'un accident de la vie, par exemple. À d'autres, elle prête une oreille particulièrement attentive afin qu'ils se sentent rassurés et en confiance. « C'est ainsi que j'ai créé des liens très forts avec des locataires qui me contactent simplement pour discuter ou prendre de mes nouvelles. »

jil

N°8

juillet 2023

journal info locataires
qui se plie en 4 pour vous informer



ENQUÊTE TRIENNALE DE SATISFACTION : DES RÉSULTATS POSITIFS !

Lire la suite

En bref

Coup de pouce : les lauréats de l'édition 2023



Grand angle

« Saint-Venant à Luyne » : un ancien hôpital transformé en logements sociaux

Directeur de la publication : Jean Luc Triollet
Directeur de la rédaction : Éric Bédoyan
Rédaction : Charlotte Le Gall - Lionel Guenerie
Numéro 8 - Juillet 2023 - 22 000 exemplaires
Dépôt légal : ISSN : 2274 - 3235
Conception & réalisation : Kubilai
Impression Imprim Express, papier PEFC, Imprim' Vert.



www.valtourainehabitat.fr

PEFC 10-31-1349 / Certifié PEFC / Ce produit est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / pefc-france.org

EN CHIFFRES

- **7,6/10** : Satisfaction globale des locataires interrogés (moyenne régionale : 7,5/10).
- **7,4/10** : Rapport qualité / prix du logement (moyenne régionale : 7,3/10).
- **7,5/10** : La propreté des parties communes (en 2019 : 7,1/10) ;
- **7,9/10** : Diffuser une information claire et précise (en 2019 : 7,8/10) ;
- **8,1/10** : Un Office disponible et à votre écoute (en 2019 : 7,9/10).

Focus sur les demandes techniques*

- Explication apportée et suivi de la demande d'intervention technique relative au logement : **6,4/10 contre 6,1/10 en 2019**.
- Traitement des demandes techniques dans le logement : **6,7/10 (nouvelle question)**.
- Traitement des demandes techniques dans les parties communes et les espaces extérieurs : **7,4/10 contre 6,8/10 en 2019**.

Malgré une progression depuis 3 ans, nous nous efforçons avec nos prestataires d'améliorer, plus encore, notre réponse collective tout particulièrement sur ces champs.

VTH félicite l'ensemble de ses collaborateurs pour ces bons résultats et remercie ses locataires, pour leur objectivité et la reconnaissance du travail réalisé au quotidien par nos équipes.

Bon à savoir

Un nouveau plan d'action (en cours d'élaboration), permettra de répondre au mieux à vos attentes avec entre autres : l'innovation et le numérique, le suivi de la réclamation client, le suivi et la classification de la demande

d'intervention technique, et toujours plus de proximité :

- L'obtention d'un label Habitat Senior Services® ;
- La garantie qualité avec le label Iso 9001:2015 ;

• Une Agence mobile toujours plus proche de vous ;

- L'expérimentation d'un outil de gestion de la réclamation client.

Toutes les infos sur les résultats de l'enquête triennale de satisfaction : www.valtourainehabitat.fr



Enquête triennale de satisfaction : des résultats positifs

L'enquête, réalisée fin 2022, a été menée auprès de 2 150 locataires du parc, par Règle de Trois Institut. Sa grande expérience de ce type d'enquête et ses capacités d'analyse nous aident à nous interroger sur nos pratiques et notre qualité de service.

Cette enquête, qui mesure à la fois votre niveau de satisfaction sur votre logement, vos parties communes, vos réclamations, mais aussi votre cadre de vie et les relations que nous entretenons ensemble.

Nos résultats soulignent un véritable engagement dans la réalisation de notre mission sociale. Ils sont le fruit de la politique de proximité menée par l'ensemble des collaborateurs et nous encourageant à poursuivre notre démarche de qualité de service, afin de répondre au mieux à vos attentes tout en améliorant plus encore les points qui le nécessitent.

En bref

JARDINS PARTAGÉS : CULTIVER LES LIENS SOCIAUX

Val Touraine Habitat soutient les initiatives des locataires qui souhaitent mettre en place des jardins partagés, des potagers, des bacs potagers ou des vergers participatifs. Ont fleuri ce type d'initiatives à Amboise, Chinon, Loches, Montlouis-sur-Loire, Nouâtre...

L'objectif principal est de faire de ces espaces partagés des lieux de vie, de dialogue, où chacun puisse trouver sa place. Ils doivent aussi permettre de changer l'image du quartier, de retrouver le sens des actions collectives et de valoriser les espaces inoccupés tout en créant une cohésion entre les locataires volontaires.

COUP DE POUCE : LES LAURÉATS DE L'ÉDITION 2023



1/ Centre Équinoxe - La Riche

Achat d'un triporteur qui sera utilisé pour créer du lien social : organisation de petit déjeuner, déplacements pour les personnes à mobilité réduite...

2/ Association du quartier des Prés - Ballan Miré

Réaménager une aire de jeux pour les familles afin de recréer une vie de quartier, un lieu convivial et d'échange.

3/ Association Naya - Saint-Pierre-des-Corps

Organisation d'un cinéma en plein air avec la projection de films réalisés par des femmes. Moment de découverte culturelle et d'échange entre habitants du quartier.

Pour découvrir tous les lauréats rdv sur : www.valtourainehabitat.fr

Sorigny

« Rue des écoles » :
une construction en
centre-bourg



Investissement : 1 355 000 €

Une nouvelle construction, après démolition, qui prend place au sein d'un patrimoine existant de Val Touraine Habitat. Elle comprend 7 logements intermédiaires (petits ensembles entre la maison individuelle et le logement collectif qui permet une alternative au lotissement), et 2 logements individuels. Chaque logement dispose d'une place de parking extérieure ou d'un garage individuel et d'un local à vélo. Une attention particulière a été apportée afin de construire des logements traversants nord-sud ou est-ouest avec larges ouvertures pour favoriser l'éclairage naturel. Installation de chaudière individuelle à condensation et de panneaux photovoltaïques permettant d'atteindre une performance thermique correspondant à la RT 2012 - 20%.

Luynes

« Saint-Venant » :
une réhabilitation
d'envergure



Investissement : 1 955 000 €

Il y a 46 ans, VTH achetait l'ancien hôpital de Luynes datant de la fin du XIIe siècle pour créer des logements sociaux.

Les enjeux de cette rénovation : restaurer et conserver les richesses architecturales du bâtiment tout en améliorant le confort de vie dans les logements.

En effet, une réflexion sur la restructuration des logements ainsi que sur les surfaces de circulation du bâtiment a été menée, permettant de répondre au mieux aux besoins de nos futurs locataires. Ainsi, les logements ont été agrandis avec la transformation des 22 logements en 16 logements.

Au programme des travaux : remplacement des équipements sanitaires, peinture, sol, menuiseries extérieures, système de chauffage, isolation des combles, rénovation des parties communes, démolition du hall d'entrée, restructuration de l'entrée principale de l'immeuble et réfection de l'ensemble des façades.

Savigné-sur-Lathan

« La Pichonnière » :
une performance
énergétique optimisée

Située au cœur d'un lotissement et composée de 10 logements individuels, cette opération a bénéficié d'un programme de travaux de rénovation important composé de travaux d'électricité, d'aménagement paysager, de rénovation extérieure et intérieure... Une performance énergétique optimisée grâce au programme complet de travaux effectués. En effet l'étiquette énergétique avant les travaux était classée en G et après les travaux elle passe en C. Ce qui équivaut à des économies d'énergie de 14 351 €/an sur l'ensemble des logements. Une performance énergétique optimisée grâce également au remplacement des fenêtres et boiseries extérieures, à la surisolation des combles, à la pose de pompes à chaleur...



Investissement : 507 000 €

CURIOSITÉ : VTH est partenaire du 50e anniversaire du musée du Savignéen, à travers la mise à disposition d'un mur d'une de ses résidences (le Bourg 1) à Savigné-sur-Lathan pour la réalisation d'une grande fresque murale. (cf rubrique «Le Saviez-vous?»).

Le saviez-vous ?



Une fresque murale à Savigné-sur-Lathan inaugurée le 10 juin 2023

« Au temps des mégalodons » : dans le cadre du 50e anniversaire du musée du Savigné-sur-Lathan qui nous replonge, il y a 15 millions d'années au temps du miocène. À cette époque, toute la région est recouverte par la mer des Faluns dont l'animal emblématique est le mégalodon.

Grâce à l'artiste muraliste SeyB, nous avons remis à l'honneur cet animal. Val Touraine Habitat s'est associé à ce projet qui prône des valeurs communes :

- Grâce à ce projet et cette fresque, le passé, le présent et le futur seront liés ;
- Œuvre gratuite et accessible à tous ;
- Projet innovant puisque l'œuvre a été réalisée en milieu rural, grâce à un artiste muraliste issu de l'art urbain.

Projet mené par l'association Pour vos yeux et l'artiste SeyB Art.
www.facebook.com/AssociationPourVosYeux/



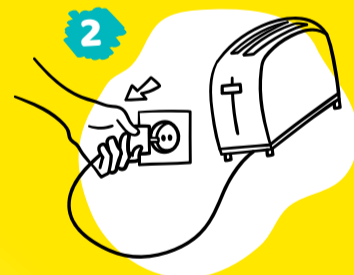
Le geste malin

5 BONS RÉFLEXES AVANT DE PARTIR EN VACANCES



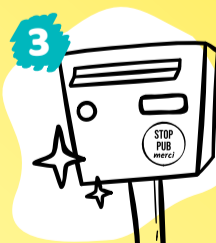
1 FAITES LE TOUR DE VOTRE LOGEMENT

Vérifiez que les fenêtres, les portes et les robinets sont fermés et le bon fonctionnement de votre détecteur de fumée. Pensez à mettre vos objets de valeurs en lieu sûr.



2 DÉBRANCHEZ LES APPAREILS ÉLECTRIQUES ET ÉLECTRONIQUES

Videz votre réfrigérateur. Débranchez tous vos appareils. Ne laissez pas des appareils avec une batterie (trottinettes...) en plein soleil (risque d'explosion).



3 VIDEZ VOTRE BOÎTE AUX LETTRES ET COLLEZ UNE ÉTIQUETTE « PAS DE PUB, MERCI »

Les publicités qui s'accumulent dans votre boîte aux lettres sont un signe de votre absence.



4 L'ASSURANCE HABITATION VOUS PROTÈGE

Prévenez votre assureur si vous vous absentez plus de 30 jours. Rappel : l'assurance habitation est obligatoire toute l'année.



5 PRÉVEENEZ UNE PERSONNE DE CONFIANCE

N'oubliez pas de prévenir une personne de confiance qui pourra intervenir au plus vite.