

LETTRE D'INFORMATION



USH CENTRE-VAL DE LOIRE

36 ORGANISMES AU SERVICE DU TERRITOIRE

N°18



LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX LOCATAIRES PAR LES BAILLEURS SOCIAUX EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE

Édito

Parce que le logement ne se résume pas seulement à un toit et des équipements, le service aux locataires représente un enjeu majeur pour les bailleurs sociaux sur les territoires. Par leurs actions, les bailleurs contribuent ainsi à créer de nouveaux services répondants à l'évolution des besoins de la population.

La majorité des organismes a développé une politique de service en faveur de ses locataires afin de toujours mieux répondre aux attentes de ces derniers. Cet engagement du Mouvement Hlm se concrétise notamment par une offre toujours plus diversifiée et adaptée aux situations de chacun, parfois complexes.

Depuis 2018 et l'adoption de la loi pour l'Évolution du Logement, de l'Aménagement et du Numérique, dite loi ELAN, la possibilité est offerte aux organismes Hlm d'élargir leur champ de compétences afin d'offrir à leurs locataires des services toujours plus innovants et adaptés.

Les services développés et associés à un bailleur de la région sont bien souvent susceptibles d'être proposés à une plus large échelle, parfois par un grand nombre d'organismes. Cette lettre d'information s'attache ainsi à affirmer l'implication toujours plus forte des bailleurs dans le développement des services auprès de leurs locataires, à toutes les étapes de leur vie dans le logement social.

Bonne lecture !

Jean Luc TRIOLLET,
Président de l'Union Sociale pour l'Habitat Centre-Val de Loire

SERVICES
PROPOSÉS
À L'ENTRÉE
DANS LE
LOGEMENT

p. 2

SERVICES MIS
EN PLACE POUR
LE LOCATAIRE
DANS SON
LOGEMENT

p. 4

SERVICES MIS
EN PLACE POUR
FAVORISER
LA MOBILITÉ
RÉSIDENTIELLE

p. 7

LES SERVICES PROPOSÉS À L'ENTRÉE DANS LE LOGEMENT

Les services du bailleur dans le cadre de l'accompagnement à l'entrée du locataire dans son logement, consiste en une prestation individuelle ou collective, fournie sur une période déterminée, à une personne dont le problème d'accès à un logement peut provenir de diverses difficultés.

Ces services concernent essentiellement le rapport entre le ménage et son logement. Ces services visent à lui permettre d'accéder à un logement et à bien y vivre durablement en bénéficiant de ses droits et en respectant les obligations des locataires, des sous-locataires ou des résidents. L'objectif est l'autonomie de la personne dans la prise en charge de sa situation de logement.



SERVICE :
« Toutes mes aides »

Depuis 2021, CDC Habitat offre à ses locataires l'accès à « Toutes Mes Aides », un simulateur de prestations sociales qui permet à chacun de savoir à quoi il a droit en quelques clics.

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : en France, une aide sociale sur trois n'est jamais réclamée. On estime en moyenne que chaque ménage passe à côté de 1 300 euros d'aides par an. Il faut dire qu'il existe plus de 1 500 dispositifs nationaux, régionaux et locaux pour soutenir les personnes ou ménages vulnérables. Mais faute d'en avoir connaissance ou en raison de lourdeurs administratives qui peuvent dérouter certains ayants-droit, beaucoup d'aides ne sont pas réclamées. Le principe est simple : Toutes Mes Aides est un simulateur de prestations sociales qui permet à chacun de savoir en moins de cinq minutes à quelles aides il a droit, en fonction de son âge, de son lieu de vie, de ses revenus, de la taille de son foyer... L'utilisateur est ensuite épaulé pour créer son dossier de demande de prestation sociale.

Romain SOUPAULT,
Directeur Commercial de
« Toutes mes aides »
« Les retours des utilisateurs sont très bons. Le côté intuitif et simple à prendre en main de la plateforme nous permet de toucher tous types de publics sans distinction : jeunes, familles, seniors... »



illustration de « toutes mes aides »



SERVICE :
Logements tremplins

Terres de Loire Habitat est propriétaire d'un établissement géré par l'association l'Hospitalet, spécialisé pour accueillir des personnes en situation de handicap ou atteintes de troubles neurologiques, sur la commune de Montoire (41). Il propose un double service, sanitaire et médico-social.

L'association l'Hospitalet et Terres de Loire Habitat ont réfléchi à un projet afin d'accompagner les résidents du foyer vers l'autonomie résidentielle. Ainsi, 4 logements tremplins, en transition entre l'hébergement en foyer et la location dans le parc locatif conventionnel seront réalisés à proximité immédiate du foyer. Les logements tremplins auront donc un fonctionnement et une entrée autonome par rapport au foyer, mais les futurs locataires bénéficieront des services du foyer.

Les logements ont été pensés et conçus pour les handicaps liés aux troubles neurologiques. Les ergothérapeutes et toutes les équipes du foyer ont été impliqués et consultés lors de la conception des logements.



plan 3D de l'établissement spécialisé



plan numérique de l'établissement spécialisé



SERVICE :
Accompagnement des problématiques de santé mentale

Parmi les locataires en difficulté, Tours Habitat a constaté que les situations de mal occupation du logement, avec possibles nuisances de voisinage (qui se manifestent par des troubles du comportement de type incurie, Diogène, système de vie inversé) sont de plus en plus présentes et s'inscrivent très souvent dans des situations de grand isolement des publics. Malgré un partenariat fort avec les acteurs de l'action sociale, les travailleurs sociaux de l'Office peinent à trouver des solutions visant à une amélioration durable des conditions de vie. Or il apparaît souvent que l'origine du problème n'est pas liée au logement, mais plutôt à une problématique de santé mentale, qui doit être diagnostiquée et prise en charge par une équipe qualifiée.

L'objectif du partenariat avec CORDIA est d'accompagner le locataire dans son projet personnalisé : stabiliser son état de santé, le guider vers la reprise en main de son habitat, l'aider à apurer son éventuelle dette locative et éviter le désengagement de sa situation locative. L'approche de CORDIA vise à étayer la remise en route des locataires avec une équipe pluridisciplinaire, psychologue, travailleur social, soignant, en lien avec l'équipe sociale du bailleur.



ZOOM L'ACCOMPAGNEMENT DES FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES

Chaque année, 216 000 femmes sont victimes de violences de la part de leur conjoint. Afin d'accompagner ces femmes de leur départ du domicile jusqu'à l'accès à un nouveau « chez soi ». Une circulaire a été signée le 8 mars 2017 pour accorder aux femmes victimes de violences un accès prioritaire à un logement social et leur éviter si possible le recours à un hébergement temporaire. Pleinement conscients des enjeux, les bailleurs sociaux de la région se mobilisent activement afin d'aider et d'accompagner les femmes victimes de violences.



SERVICE : Appartements tremplins pour femmes victimes de violences conjugales

L'OPAC 36 est signataire du protocole départemental de lutte contre les violences faites aux femmes et se veut acteur engagé sur cette problématique.

De l'expérience acquise au fil des années pour assurer une veille sur les situations communiquées par les équipes de professionnels, est né le souhait d'expérimenter un outil complémentaire pour accompagner des victimes de violences intrafamiliales locataires de l'OPAC 36.

Cette ambition s'est concrétisée par la création, en 2020, de trois appartements tremplins, trois logements mobilisés sur le parc, meublés, équipés de manière à pouvoir accueillir une locataire et ses enfants qui auraient quitté leur domicile actuel.

La dimension d'accompagnement est au cœur du projet, ce sont les conseillères sociales de l'OPAC 36 qui peuvent déclencher l'ouverture de ces appartements. Cela implique donc un entretien personnalisé en amont.

Il s'agit de faciliter les démarches, de proposer une solution logement alternative, transitoire et accompagnée. Au sein de cet appartement, la femme trouvera sécurité et répit. Bien que ce dispositif soit pensé pour être transitoire, le temps que la femme puisse stabiliser sa situation et construire son projet logement à court terme, elle pourra l'occuper le temps nécessaire à la mise en œuvre de la solution. Elle y trouvera par ailleurs, écoute, soutien et accompagnement.



Appartement tremplins

Une locataire bénéficiaire du dispositif « Appartements Tremplin »

Pourquoi avoir intégré ce logement, quelle était votre situation ?

J'étais en danger par rapport à mon mari et donc l'OPAC 36 m'a aidé à emménager ici.

Comment s'est passé votre emménagement dans ce logement « tremplin » ?

J'ai été très bien accueillie, on m'a expliqué les choses. Il y a eu beaucoup d'écoute car il y a eu beaucoup de pleurs aussi. J'ai été beaucoup aidée.

Qu'est-ce que vous a apporté l'hébergement dans ce logement pendant ces 3 mois ?

J'étais en sécurité, je me sentais bien, j'étais heureuse. J'ai réussi à trouver une formation. J'ai repris confiance en moi grâce à l'aide de beaucoup de personnes qui étaient présentes. Et j'ai retrouvé le sourire.

L'appartement vous a permis de continuer une vie de famille ?

Oui énormément, j'ai pu recevoir mes enfants dans de bonnes conditions.



**SERVICE :
« Sauvons les meubles »**

SAUVONS LES MEUBLES !

LUTTER contre les inégalités
Renforcer la SOLIDARITÉ
DIMINUER le gaspillage



Communication autour du programme « Sauvons les meubles »

Engagée en mars 2022, « Sauvons les meubles » est une action mise en place autour d'un partenariat avec le Secours Populaire, dans le cadre du projet d'entreprise Temp0 et à l'initiative des salariés de Val Touraine Habitat qui allie une dimension durable à une dimension solidaire et humaine.

Ce projet s'inscrit dans une dynamique d'économie circulaire qui a pour objectif de donner une seconde vie à certains mobiliers et électroménagers et permettre à des publics fragiles, locataires de Val Touraine Habitat, de pouvoir s'équiper pour une somme modique.

Cette action sera mise en place par exemple, dans le cadre de relogement de femmes victimes de violences, de personnes avec des moyens financiers restreints, pour que leur habitation devienne ainsi une part d'eux-mêmes à laquelle ils pourront s'identifier et se sentir chez eux.

Ainsi, 6 locaux sur le département ont été mis à disposition du Secours populaire afin de stocker les biens récupérés pour ensuite les proposer en priorité aux locataires de Val Touraine Habitat.

**Jean-Louis CORVAISIER,
trésorier au Secours Populaire**

« Nous souhaitons poursuivre nos relations privilégiées avec Val Touraine Habitat car l'accès au logement pour les familles en difficultés sociales est une réelle préoccupation pour nous. L'action de donner une seconde vie aux meubles rentre dans le champ d'une économie circulaire et solidaire, défendus par le Secours Populaire. »

Cette action répond à des urgences sociales et s'adresse à des personnes qui ne possèdent rien.

LES SERVICES MIS EN PLACE POUR LE LOCATAIRE DANS SON LOGEMENT

Les services du bailleur s'attachent de plus en plus à soutenir le ménage afin de prévenir les éventuelles difficultés qui peuvent apparaître à la suite d'un accident de la vie ou d'une rupture familiale. Le développement des services peut également concerner les relations entre les locataires et leur bailleur ou leur voisinage. Les bailleurs sociaux développent en parallèle des services d'information toujours plus pertinents au profit des locataires.

Valloire Habitat
Groupe ActionLogement

SERVICE :
Mise en place d'un contrat multiservices pour entretenir son logement à moindres frais

Val Touraine Habitat
Office Public de l'Habitat

SERVICE :
Agence mobile : au plus près de nos locataires

Nos clients nous ont fait part des difficultés qu'ils rencontraient pour réaliser des petits travaux au quotidien dans leur logement. En lien avec les associations de locataires, Valloire Habitat a souhaité proposer un nouveau service à ses clients pour réaliser des travaux d'entretien de leur logement à moindres frais, facilement et rapidement.

Ainsi, pour un problème de serrure, de prise électrique, des WC bouchés... de petits travaux locatifs qui sont à la charge de nos locataires, le contrat multiservices

mis en place le 01/01/2022 leur permet sur simple appel, de faire intervenir à leur domicile un prestataire agréé qui prend en charge leurs demandes sans mauvaise surprise (réparation, déplacement, pièces et main d'œuvre comprises) et dans des délais négociés. Afin de prévenir des pannes éventuelles, cette prestation inclut aussi une visite annuelle de vérification des équipements du logement. Au terme d'un accord collectif, nos clients ont répondu favorablement à ce nouveau service.

L'Agence mobile de Val Touraine Habitat est un nouvel outil mis en service en 2020 qui vise à renforcer notre proximité avec nos locataires, notamment dans les territoires ruraux.

Particulièrement innovante, la première Agence mobile régionale initiée par Val Touraine Habitat doit conforter nos missions de service public au bénéfice du plus grand nombre. Une 7ème agence de proximité qui propose des services de qualité : un accueil, des services, des conseils, des réponses aux questions des locataires...

Cette action répond à plusieurs objectifs :

- Conforter la relation avec les locataires : l'objectif est de réduire leurs déplacements, voire de permettre l'accès aux services de proximité à ceux qui ne disposent pas de moyen de déplacement. « Si tu ne peux pas aller à ton agence, ton agence vient à toi » ;
- Accroître la notoriété de Val Touraine Habitat en communiquant autrement en utilisant un nouveau vecteur de communication mobile, au quotidien sur les routes du département ;
- Renforcer notre présence sur le terrain avec les équipes de Val Touraine Habitat et ainsi aller à la rencontre des locataires et des partenaires locaux (collectivités...).

Pour les travaux à la charge du locataire
Vous devez faire effectuer les travaux selon les règles de l'art, par l'entreprise de votre choix. Toute modification de l'agencement du logement doit faire l'objet d'une autorisation préalable et écrite de notre part. À défaut d'entretien de réparation et en cas de mauvaise utilisation et dégradation, les travaux de remise en état de votre logement seront à votre charge.

Pour les travaux pris en charge par le contrat multiservices
Vous bénéficiez d'un contrat multiservices pour entretenir votre logement à moindres frais. Un problème de serrure, de prise électrique, des WC bouchés... des petits travaux locatifs qui sont à votre charge ! Pas le temps de bricoler ou trop cher ? Sur simple appel, le prestataire agréé prendra en charge votre demande d'intervention sans mauvaise surprise (réparation, déplacement, pièces et main d'œuvre comprises) et dans des délais négociés.

Pour les travaux pris en charge par un contrat d'entretien
Vous devez vous inscrire dans les lieux ou auprès de votre gestionnaire de secteur sur la liste des contrats d'entretien. Les prestataires agréés sont autorisés à intervenir sur le logement au vu d'affichages dans les parties communes.

Pour les travaux pris en charge par Valloire Habitat
Vous pouvez vous adresser à votre gestionnaire de secteur.

QUI FAIT QUOI ?
Guide d'entretien et de réparation de votre logement

Contrats d'entretien, contrat multiservices... tout savoir sur la prise en charge de vos travaux

Valloire Habitat
Groupe ActionLogement

illustration du contrat multiservice



Franck LEJUST,
Directeur de territoire Valloire Habitat

« Chaque client Valloire Habitat est en possession du Qui fait Quoi ? ou peut, s'il le souhaite le consulter ou le télécharger à partir de son espace personnel (extranet locataire gratuit et sécurisé). Ce document didactique et illustré permet de tout savoir sur la prise en charge des travaux dans un appartement ou une maison et pièce par pièce.

Depuis la mise en place du contrat multiservices en janvier 2022, les retours des clients sont très positifs. »



Agence mobile





SERVICE : Journées rencontres locataires

Les Journées Rencontres Locataires permettent de renforcer la proximité avec les équipes LogemLoiret par des échanges informels avec les locataires, recueillir leurs avis sur le logement et son environnement mais aussi leurs questions ou doléances, et apporter des réponses ou solutions aux interrogations et problématiques soulevées lors de ces échanges. Cela permet aussi de faire passer des messages portant sur les droits et devoirs des locataires pour favoriser le bien vivre sur le site visité, ou toute autre information importante.

Chaque agence de proximité désigne un site et organise l'événement avec le service Marketing et Communication qui gère les aspects communicationnels et logistiques.

L'ensemble des collaborateurs est invité à participer à l'événement en s'y inscrivant. Le jour J, la rencontre avec les locataires s'effectue en porte-à-porte et en binôme. Après l'événement, l'agence gère le suivi des rencontres et des réclamations de nos résidents.



Journée Rencontres Locataires du 31 mars 2022 à Croix Saint Simon à Gien



Marjorie,
Assistante Régie-Social
à l'agence Loire & Sologne (Orléans)

« Une Journée Rencontre Locataires, c'est un événement organisé par le service communication qui permet à LogemLoiret de montrer à nos locataires que nous pouvons être présents, à l'écoute et communiquer différemment.

Nous véhiculons l'image de LogemLoiret et ses couleurs ! Et nous rencontrons nos locataires dans un contexte différent et beaucoup plus convivial.

Lors de ces journées, on prend des notes et on s'assure de transmettre la demande au service concerné et assure de transmettre au locataire une réponse dans les plus brefs délais. »

Axel,
Conseiller clientèle au centre d'appels

« Je participe aux Journées Rencontres Locataires pour échanger avec nos locataires en face-à-face, découvrir les collègues en agence que je n'ai pas toujours l'occasion de voir et puis, découvrir notre patrimoine sur l'ensemble du département. »



SERVICE : Qualité de Vie Résidentielle

Depuis 2020, France Loire a réorganisé sa Direction Relation Client pour être en phase avec les attentes des locataires, des partenaires, des collaborateurs, et donner encore plus de sens au « vivre-ensemble ». Un nouveau métier a été créé : animateur. trice du Pôle Qualité de Vie Résidentielle. L'équipe a deux grandes missions : traiter les troubles à la tranquillité résidentielle (conflits de voisinage (amiable ou judiciaire), incivilités, squat, défaut d'usage (propreté des parties communes, accès au local vélo, ...), et promouvoir et animer le lien social. Au quotidien, cela se traduit par une forte présence sur site, une coproduction avec les acteurs locaux sociaux, médico-sociaux, associatifs, institutionnels, de la sécurité publique et de la prévention de la délinquance, ainsi que par des locataires engagés dans une démarche citoyenne globale. Cette présence renforcée a également favorisé la détection de situations sociales et/ou médico-sociales fragiles (perte d'autonomie, pathologie psychique, ...). Depuis 2020, les situations d'isolement - dans le secteur urbain comme rural - ont augmenté, avec plus de 80 situations identifiées.

Enjeux : tranquillité, jouissance paisible des lieux, sécurité, lien entre habitants et avec l'équipe France Loire.



Animation « A vous la parole » au cœur des résidences



Maire adjoint de Bourges,
Mustapha Musalli, délégué à
la Sécurité, à l'hygiène et à la
Propreté Urbaine

« Nous soulignons le partenariat exemplaire avec le bailleur, grâce à qui nous parvenons à mieux cerner les problématiques d'usage, et avec qui nous engageons des actions pour améliorer le bien-être des habitants »



SERVICE : Ateliers dans le cadre de la Semaine Bleue

Lancée en 1951, la Semaine Bleue est la semaine nationale des personnes retraitées et personnes âgées. 26 % des locataires des résidences de l'Orléanais ont plus de 65 ans ce qui représente un tiers de tous les locataires. Soit 3.200 seniors de plus de 65 ans. Aussi, pendant la crise sanitaire, le personnel du bailleur a contacté plus de 200 seniors, souvent isolés, et a effectué 80 installations de personnes à mobilité réduite avec un investissement de 4.500 €. Les équipes ont ainsi animé au sein du patrimoine des résidences de l'Orléanais des événements tels que des cafés-rencontres, ateliers jeux de société, animations musicales, etc...



Ateliers organisés dans le cadre de la Semaine Bleue (Les résidences de l'Orléanais)



SERVICE :
« Mon logement adapté en Loir-et-Cher »

« Mon habitat adapté en Loir-et-Cher », financé par la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées du Loir-et-Cher, a pour objectif de réaliser un accompagnement individuel par une ergothérapeute pour favoriser les démarches liées à l'adaptation du logement. Dispositif entièrement gratuit, il est ouvert à toutes personnes répondant aux critères de localisation et d'âge.

Sont ainsi couverts par le dispositif :

- La réalisation d'un diagnostic du logement pour les situations de santé évolutives que les travailleurs sociaux auront identifiées
- Une proposition des solutions d'aménagements ou d'aides techniques
- L'accompagnement si besoin dans l'utilisation des équipements installés ou préconisés.

Si l'aménagement est impossible, le dispositif permet :

- Un accompagnement vers le deuil du logement
- Un accompagnement dans le relogement de la/les personne(s) vers un logement adapté en tenant compte de l'environnement de la personne, ses habitudes de vie, en lien avec l'ergothérapeute

Depuis la mise en place du projet en février 2019, 71 ménages ont été accompagnés.

FOCUS LES SERVICES MIS EN PLACE POUR L'INSERTION PROFESSIONNELLE DES LOCATAIRES

Pour accompagner leurs locataires, certains bailleurs proposent un soutien à leur recherche d'emploi, d'apprentissage ou de formation professionnelle. Dans le cadre de leurs chantiers, les bailleurs régionaux s'engagent également pour l'emploi des personnes orientées dans un parcours d'insertion professionnelle.



SERVICE :
Clause sociale d'insertion et de promotion de l'emploi obligatoire

Dans un souci de promotion de l'emploi et de lutte contre l'exclusion, Scalis inclut dans le cahier des charges de certains de ses marchés, une clause sociale d'insertion et de promotion de l'emploi obligatoire.

Dans ce cadre, sollicitant l'accompagnement de la Direction Politique de la Ville et Vie des Quartiers de Châteauroux Métropole pour la mise en œuvre et le suivi de cette démarche, Scalis répond ainsi à une politique d'achat socialement responsable.

Les clauses sociales inscrites dans les marchés imposent aux entreprises attributaires de réserver une part des heures de travail générées par ces marchés à

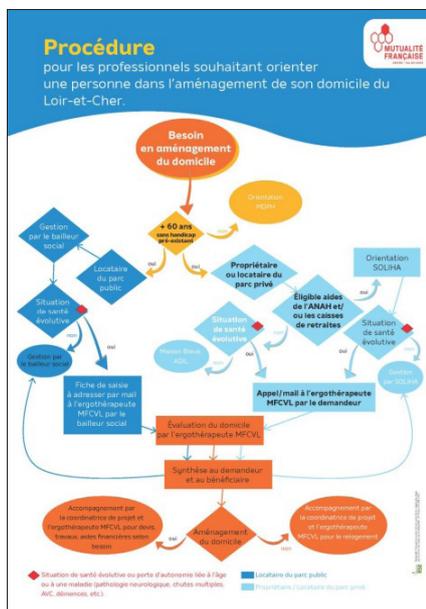
la réalisation d'une action d'insertion et de favoriser le rapprochement entre les structures d'insertion et les entreprises dans l'intérêt des personnes engagées dans un parcours d'insertion.

L'objectif premier est bien sûr de permettre aux demandeurs d'emploi engagés dans un parcours d'insertion, et notamment aux locataires de Scalis, un accès ou un retour à l'emploi.

A titre d'exemple pour l'année 2021, ce sont 31 personnes (dont 16 émanant des quartiers QPV) qui ont bénéficié de ce dispositif, pour environ 6 260 heures de travail réparties sur 4 chantiers Scalis ; 2 d'entre elles sont signés à un CDI à l'issue !



Chantier de démolition de la résidence Westphalie à Châteauroux (Scalis) Issouf AHAMADI (1er à gauche), Maxime ANTOINE (à côté de Issouf)



Procédure d'accompagnement « mon logement adapté en Loir-et-Cher »

Issouf AHAMADI, bénéficiaire de ce dispositif
« Je suis très content de pouvoir travailler sur un tel chantier pour lequel je suis missionné sur le volet curage (enlèvement des matériaux avant démolition) ».

Maxime ANTOINE, conducteur de travaux de l'entreprise AD
« Il s'agit d'une belle opportunité pour aider les personnes en réinsertion. Je suis très satisfait de ce chantier, tout comme les précédents d'ailleurs ».

LES SERVICES MIS EN PLACE POUR FAVORISER LA MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE

Les bailleurs sociaux proposent des services personnalisés à leurs locataires tout au long de leur parcours résidentiel. La sortie du logement, un moment parfois difficile ou stressant, est ainsi facilité par les mises en place de services par les organismes Hlm en faveur de la mobilité résidentielle des locataires.



Afin de faciliter leurs démarches, Papernest accompagne gratuitement les locataires de Touraine Logement dans la gestion de leurs contrats liés au logement lors de leur emménagement : comparaison, souscription, résiliation, transfert ; Papernest s'occupe de tout.

L'accompagnement peut se faire par téléphone ou 100% en ligne, et concerne les contrats suivants :

- Électricité et gaz
- Internet et mobile
- Déménagement
- Assurance habitation
- Redirection du courrier

Sans oublier les résiliations, qui sont faites directement et gratuitement par Papernest, pour tout contrat souscrit.

Le service est simple et rapide : Papernest est l'interlocuteur unique pour réaliser toutes les démarches en moins de 20 minutes. Il offre aux locataires une assistance intégrale tout au long de leur parcours administratif. Papernest analyse la situation du client et conseille l'offre la plus adaptée à l'ensemble des critères, tout en laissant le choix au client.



A chaque étape, LogemLoiret accompagne ses locataires pour leur venir en aide. C'est le cas également lorsqu'un ménage donne son congé de départ. LogemLoiret a mis en place une « visite conseil » afin de faciliter son départ du logement.

Cette visite a lieu avant l'état des lieux sortant afin d'aiguiller le locataire sur l'état technique actuel de son logement, dans l'objectif de l'aider à rendre un logement conforme. Durant ce moment privilégié, le représentant de secteur conseille le ménage sur les travaux à faire d'ici le départ et l'informe du montant des travaux, que LogemLoiret réalisera avec des prestataires, le cas échéant.

L'échange est renseigné sur une tablette qui permet de vérifier tous les éléments nécessaires et de retransmettre une copie par mail au locataire.

Cette démarche, non obligatoire, est une valeur ajoutée qui permet d'accompagner le ménage dans une étape importante de sa gestion locative avec le bailleur. De plus, elle permet de mesurer le temps éventuel de travaux avant la relocation.



Bénéficiaire du service Papernest



“
Lucile JOSEPH – Responsable du Pôle location – Touraine Logement
« Après quelques mois de collaboration avec Papernest, nous sommes satisfaits des services proposés. Les retours de nos locataires sont excellents. Cette aide à l'installation est à la fois un gain de temps et un atout financier pour nos clients, demandeurs de pouvoir réaliser des économies. Les équipes de Papernest sont à l'écoute, disponibles et réactives. À ce jour, tous les locataires ayant souscrit à ce service le recommanderaient à un proche. »
”



PAROLE D'EXPERT

Magali BERTRAND,
Directrice de l'ADIL du Loiret et d'Eure-et-Loir

Le réseau des ADIL, auquel appartient l'ADIL du Loiret et d'Eure-et-Loir, a pour mission d'informer et conseiller sur toutes les questions liées au logement qu'elles soient d'ordre juridique, financier ou fiscal. Les relations propriétaires-locataires, les projets d'accession, la copropriété, les aides à l'amélioration de l'habitat, les relations de voisinage... sont autant de thématiques qui peuvent être abordées par les juristes de l'ADIL.

Les locataires du parc social sollicitent régulièrement nos services et leurs questions sont avant tout préventives et visent principalement à éviter tout conflit avec leur bailleur. La législation est complexe et l'ADIL est là pour leur rappeler leurs droits et leurs obligations, gage d'une location réussie.

Nous recensons par ailleurs davantage de questions de locataires « seniors » du parc social sur la thématique de l'adaptation des logements, principalement de la salle de bain ainsi qu'une augmentation des consultations faisant suite à une régularisation des charges. La hausse du coût de l'énergie pèse lourdement sur leur budget, ce qui les incite à mieux regarder leur décompte de charges.

D'une manière générale, nous constatons une exigence accrue des locataires à l'égard de leur propriétaire-bailleur, tant sur la qualité du logement que sur son environnement mais aussi sur les aspects plus relationnels, qui se traduisent par un besoin d'écoute et de réactivité.

Lors de nos consultations, les locataires du parc social mettent plus particulièrement en exergue :

- Le rôle majeur des gardiens, dont ils saluent la proximité et la disponibilité.
- L'accompagnement social proposé par leur bailleur à la fois dans la gestion des difficultés qu'ils peuvent rencontrer mais aussi dans le cadre de leur parcours résidentiel (projet d'acquisition par exemple).
- Les dispositifs prévus lors de la sortie du logement, qui permettent d'anticiper d'éventuelles réparations au moment du départ du logement.

Nous pouvons résolument témoigner de l'engagement des bailleurs sociaux à accompagner au mieux leurs locataires lorsque ces derniers rencontrent des difficultés, notamment d'impayés de loyers, et à répondre à leurs besoins spécifiques lors d'un changement de logement par exemple, à l'image du dispositif des mutations solidaires avec les compagnons bâtisseurs. Nos échanges avec les bailleurs sociaux afin de dénouer des situations particulières, dans le respect de la législation mais aussi dans un esprit de conciliation, sont également réguliers.

ORGANISMES ADHÉRENTS À L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE

Offices Publics de l'Habitat (OPH)

CHARTRES MÉTROPOLITAIN HABITAT, HABITAT DROUVAIS, HABITAT EURÉLIEN, LE LOGEMENT DUNOIS, LOGEMLOIRET, NOGENT PERCHE HABITAT, TOURS HABITAT, OPAC 36, TERRES DE LOIRE HABITAT, VAL DE BERRY, VAL TOURAIN HABITAT

Entreprises Sociales de l'Habitat (ESH)

CDC HABITAT SOCIAL, EURE&LOIR HABITAT, FRANCE LOIRE, ICF HABITAT ATLANTIQUE, LA ROSERAIE, LOIR&CHER LOGEMENT, PIERRES ET LUMIÈRES, SCALIS, SIAP, TOURAIN LOGEMENT, VALLOIRE HABITAT, 3F CENTRE VAL DE LOIRE, YSALIA CENTRE LOIRE HABITAT

Sociétés Coopératives

COGECO, COOPÉA, LA RUCHE HABITAT, LE FOYER D'EURE-ET-LOIR, SCP D'HLM D'INDRE-ET-LOIRE, VIE & LUMIÈRE

Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (SACICAP)

PROCIVIS BERRY, PROCIVIS EURE-ET-LOIR

Autres adhérents

LIGÉRIS (SEM), LES RÉSIDENCES DE L'ORLÉANAIS (SEM), FICOSIL, SAC VAL DE FRANCE

L'USH Centre-Val de Loire a trois missions principales :

- La représentation du mouvement Hlm,
- L'animation professionnelle et la production d'informations,
- L'interface entre les instances nationales du mouvement professionnel (USH et fédérations) et les organismes.