

BULLETIN D'INFORMATIONS
JUN 2016 - N°34

de toit en Toit

SOMMAIRE

2 EDITO

ACTUALITÉ

Tour d'horizon des différentes livraisons terminées et à venir

ASSOCIATION

Le « Foyer du Père Sanson » centre d'hébergement pour les Jeunes Travailleurs

DÉCRYPTAGE

De nouveaux outils de communication pour les Foyers Normands

PROJECTEUR

Les Ad'Ap, l'accessibilité pour tous partout

11 A SAVOIR



Pyramidales, c'est parti!

L'écoute mutuelle est la condition préalable à tout progrès car elle fixe un cap fédérateur



La précédente édition de notre magazine mettait l'accent sur notre volonté de participer au changement et à l'innovation en matière de logement et plus généralement d'habitat ; le présent numéro poursuit sur ce même thème en vous informant de ce qui continue d'avancer : Les programmes « C.Q.F.D » et « Pyramidales » à Colombelles, la journée « portes ouvertes » à Honfleur, la « Résidence Blagny » pour jeunes travailleurs à Lion sur mer... mais aussi de façon plus générale et partagée, l'effort et les moyens que nous déployons pour mieux communiquer avec vous et nos partenaires et vous tenir informés...

► Dans le même temps et parallèlement nous ne négligeons pas ce qui peut apparaître moins porteur d'innovation. Je veux parler ici de notre patrimoine plus ancien, les bâtiments et logements construits et habités depuis longtemps qui parfois peinent à résister au temps qui passe et risquent de se dégrader.

Nous venons d'achever une longue démarche de diagnostic et d'études techniques sur ce patrimoine plus ancien, elle a mobilisé durant près d'une année nos équipes, nos partenaires et nos administrateurs. Cette procédure est dénommée le « P.S.P » à savoir le « Plan Stratégique de Patrimoine » ; d'ailleurs tous les bailleurs sociaux sont réglementairement tenus de se doter d'un P.S.P. Une prochaine édition de notre magazine viendra vous informer à ce propos.

L'intervention sur les bâtiments plus anciens est complexe car ils sont très souvent occupés. La préparation administrative et budgétaire qui précède les travaux est aussi très encadrée conduisant à dilater dans le temps cette phase de préparation et, pour nos locataires, à devoir patienter entre l'annonce du lancement de ces programmes et les travaux d'amélioration qu'ils attendent...

► Enfin et pour terminer cet éditto, je veux revenir et insister sur les difficultés qui touchent notre économie nationale, avec les conséquences qui sont connues : perte d'emploi, précarité et problèmes financiers... nos locataires ne sont pas épargnés et parfois peinent à honorer leur loyer mensuel.

Les Foyers Normands n'a pas d'autres ressources stables que celles des loyers de nos logements... et nous devons être rigoureux sur ce point. Néanmoins souvent les dettes de loyers cachent des situations familiales et économiques délicates et même parfois des détresses que nous ne voulons pas ignorer ni oublier de prendre en compte.

Nos services sont à disposition pour rencontrer nos locataires en proie à de telles situations pour en parler et chercher ensemble les solutions les mieux appropriées à la situation de chacun.

Je vous souhaite de bonnes vacances estivales.

Colin SUEUR
Président des Foyers Normands

ACTUALITÉ en détail

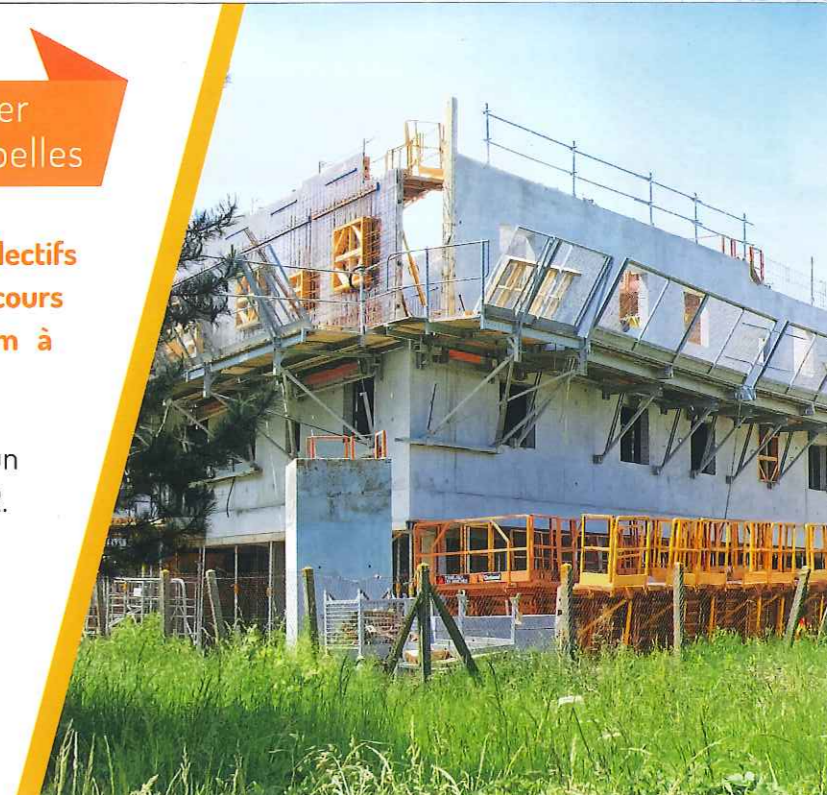
Démarrage du chantier des Pyramidales à Colombelles

Un programme de logements collectifs BBC RT 2005* est actuellement en cours de construction avenue Léon Blum à Colombelles.

Cette construction est conçue par un architecte bordelais : Bernard BÜLHER.

Elle est composée de 34 logements sur trois étages, du T1 de 30 m² au T4 de 94 m².

Chaque logement dispose d'un balcon, d'une terrasse ou d'un jardin et d'une cave. Le programme prévoit un parking couvert.



L'acquisition du terrain a reçu l'aide de l'Etablissement Public Foncier de Normandie (EPFN) au titre du Fonds de Minoration Foncière.

Le permis de construire a été déposé en décembre 2012 et la livraison est prévue en mars 2017.

*Le programme est labellisé BBC (Bâtiment Basse Consommation 2005), c'est-à-dire qu'il assure une consommation inférieure à 65 kwh/m² par an correspondant au niveau B du DPE (Diagnostic Performance Energétique).



Rencontre presse C.Q.F.D.
un programme innovant sur plusieurs aspects

Dans le cadre du programme d'expérimentation initié par le Plan Urbanisme Construction Architecture (PUCA), nous avons reçu de l'état, fin 2012, l'autorisation de réaliser une opération expérimentale labélisée C.Q.F.D. (Coûts, Qualité, Fiabilité, Délais) à Colombelles sur la ZAC Jean Jaurès, rue Charles Fourier.

Nous avons organisé une rencontre presse le 25 mars dernier pour faire connaître ce programme neuf de 37 logements répartis sur 2 bâtiments qui comporte les spécificités suivantes :



Depuis avril 2016, les dossiers des demandeurs de logements sont examinés par une commission d'attribution extraordinaire, interne aux Foyers Normands. Outre les conditions réglementaires d'accès au logement social, nous favorisons les locataires militants, adhérents au projet, prêts à s'engager à respecter le bien vivre ensemble et les gestes éco-citoyens.

La livraison du programme est prévue courant juillet 2016. Les candidats locataires peuvent encore déposer leur candidature sur le site spécifiquement dédié à cette opération :

www.cqfd-colombelles.fr

Différentes typologies originales de logements pour « habiter différemment » :

- ▶ Des logements « kangourou » : possibilité de faire évoluer la typologie du bâtiment en détachant un T1 d'un T3,
- ▶ Deux T5 spécifiquement conçus pour la colocation (où nous souhaitons expérimenter le « kot-à-projets » : les locataires de ces logements mèneront un projet de leur choix pour animer la vie de la résidence et créer du lien),
- ▶ Des « T3 et demi » : une chambre de 14m² pour accueillir les enfants en droit de garde,



Semaine nationale des HLM,
pour un habitat en complète mutation

Nous avons souhaité inscrire ce programme innovant dans le cadre de la semaine nationale des HLM qui a eu lieu du 4 au 12 juin et dont le thème était :

« Etre acteur d'une société qui change ».

Quelles initiatives et innovations les organismes HLM proposent-ils pour toujours mieux répondre aux attentes des habitants ?

Ainsi, nous avons organisé une fête de « PRÉ-VOISINS » sur la terrasse de l'immeuble. A cette occasion une charte a été signée et affichée dans l'immeuble.



Des espaces mutualisés :

- ▶ Deux chambres partagées pour les personnes de passage, la famille,
- ▶ Des locaux communs : buanderie (avec machines à laver et sèche-linge), terrasse collective (avec carrés potager), et voiture électrique en partage.



Journée Portes Ouvertes
à Honfleur

Nous avons organisé une porte ouverte pour faire découvrir notre résidence « Les Hauts Bords », rue du Vermont à Honfleur le samedi 16 janvier 2016.

Cette résidence neuve de 23 logements THPE* a été livrée en Août et Novembre 2015 mais dispose encore de logements vacants.

Les logements disponibles sont des grands logements (du T2 de 50 m² au T4 de 92 m²) avec chacun un jardin ou une terrasse, une cave et un parking privé.

PORTES OUVERTES
HONFLEUR Les Hauts Bords

DE 11h à 15h
LE SAMEDI 16 JANVIER

- 23 logements THPE* 2012 à louer
- Dans petit collectif
- Du T2 ou T4, logements spacieux
- Terrasse et cave individuelles
- Parking privatif
- Pos de frais d'agence
- Proche commerces (en cours)
- Arrêt de bus

Autres atouts

- Grand jardin ou terrasse
- Vue sur le port de Normandie
- Entrée directe dans les logements, pas de parties communes

*Très Haute Performance Energétique



La rue de Vermont se situe à cinq minutes du centre d'Honfleur, accessible en bus dont l'arrêt est à proximité de la résidence.

Des commerces ouvriront prochainement dans ce nouveau quartier.

Pour plus de renseignements, contactez le **02 31 72 99 76**

CONSUEL : pour une sécurité totale des installations électrique



Dans le cadre de sa maîtrise des risques, l'ESH les Foyers Normands a passé une convention avec le CONSUEL pour la mise en sécurité électrique de l'ensemble de son patrimoine.

Le CONSUEL est le Comité National pour la Sécurité des Usagers de l'Electricité. Il s'agit d'une association indépendante reconnue d'utilité publique chargée en France de délivrer les attestations de conformité des installations électriques en vue d'assurer la sécurité des biens et des personnes.

L'ESH les Foyers Normands assure la sécurité électrique des logements avant toute relocation. A chaque départ de locataire, les techniciens des Foyers Normands réalisent l'état des lieux sortant. A cette occasion, un contrôle et une mise en sécurité électrique du logement sont réalisés. Cette visite donne lieu à la délivrance d'une attestation de conformité CONSUEL qui sera remise au nouveau locataire entrant.

Cette responsabilité vous explique notre extrême vigilance face aux installations réalisées dans les logements et notre demande systématique de dépose des installations non autorisées au moment du départ du logement.

ASSOCIATION

Association
« Foyer du Père Sanson »

L'association « Foyer du Père Sanson », type loi 1901 à but non lucratif, gère plusieurs centres d'hébergement permettant d'accueillir de façon rapide, temporaire et économique des jeunes filles et garçons âgés de 16 à 30 ans (apprentis, stagiaires, premiers emplois...).

La résidence Sanson implantée dans le quartier du Calvaire Saint-Pierre propose 92 logements meublés, équipés d'un coin cuisine, et d'une salle d'eau privative. Elle dispose d'un ascenseur et d'installations sportives. Elle est située à 15 minutes à pied du centre-ville de Caen, à proximité de tous commerces, de l'Université et du CHU.



La résidence Blagny implantée à Lion sur Mer propose 14 logements meublés, équipés d'un coin cuisine et d'une salle de bain privative. Située à 10 minutes à pied de la plage, du centre-ville et de ses commerces, la résidence est desservie par les transports de l'agglomération.

Chaque résidence dispose également d'une laverie, d'un accès wifi gratuit, d'un parking privé et d'un accès pour personne à mobilité réduite.

Les logements ouvrent droit à l'aide personnalisée au logement (APL).

Président : Bernard LECORNU

Directeur : Fabrice LANGEAIS

Année de création de l'association : 1986

Année d'ouverture du Foyer de Jeunes Travailleurs : 1964

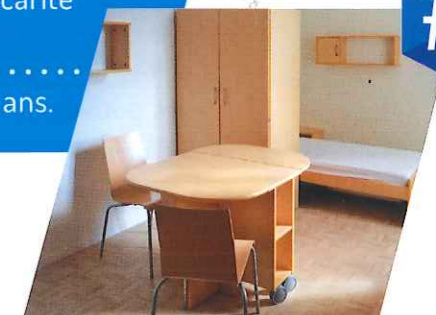
Adresse du siège social : 19 rue du Père Sanson - BP 5206 - 14074 CAEN CEDEX 5

Actions : Exploitation de centres d'hébergement destinés à la résidence de jeunes adultes en phase d'adaptation socio-professionnelle ou en situation de précarité et en recherche d'emploi.

Public : Jeunes en voie d'insertion sociale et professionnelle âgés de 16 à 30 ans.

Partenariat avec Les Foyers Normands

L'ESH les Foyers Normands a créé 14 appartements dans la résidence Blagny. La livraison s'est déroulée en octobre 2015.



De nouveaux outils de communication

Soucieux d'être toujours plus proche de vous, et d'améliorer la qualité de service, l'ESH Les Foyers Normands a mis en place des nouveaux outils de communication.

2013 / Le « Foyer Normand » devient « Les Foyers Normands » qui réaffirme notre identité tout en la modernisant et met en évidence la diversité de nos habitants et des lieux qu'ils habitent. Ce changement s'accompagne d'une nouvelle identité visuelle. Déclinaison sur tous les supports de communication, invitations aux inaugurations de programmes, affiches...



2015 / Tous les halls d'immeuble de notre parc locatif ont été dotés de panneaux d'affichage. Ainsi, vous avez accès facilement à des informations sur les dates de ramassage des encombrants, le planning d'entretien de votre résidence, les numéros utiles ou de dépannage des entreprises avec lesquelles nous avons souscrit un contrat. D'autres informations peuvent également être affichées temporairement (élection des représentants des locataires par exemple).

OCTOBRE 2015 / Afin de faire connaître l'ESH Les Foyers Normands aux demandeurs de logement, nous avons créé « la lettre des Foyers Normands » qui présente notre vocation, une cartographie sur la situation géographique de nos logements et notre offre disponible à la location. Cette lettre a été envoyée à l'ensemble de nos partenaires et des collectivités.



JANVIER 2016 / Nous avons envoyé à chaque locataire, une carte aimantée qui regroupe l'ensemble des numéros utiles des entreprises avec lesquelles nous avons conclu un contrat d'entretien et que vous devez contacter en cas de problème. Nous avons souhaité faciliter vos démarches à l'occasion de la nouvelle année.

2013 / Un nouveau site internet voit le jour : www.lesfoyersnormands.fr

Sur ce site, vous pouvez retrouver l'actualité des Foyers Normands, l'histoire, les marchés et les projets. Un espace vous est spécialement réservé où des informations utiles, de l'arrivée au départ dans le logement, sont présentées. Un nouveau service sera prochainement disponible pour vous permettre de payer votre loyer en ligne.



Pour poursuivre ce changement, la façade des Foyers Normands affiche sa nouvelle identité.

MARS 2016 / Pour accompagner au mieux nos nouveaux locataires tout au long de leur contrat de location, de l'entrée à la sortie dans leur logement, nous avons créé le guide du locataire. Il regroupe toutes les démarches à effectuer avant, pendant et après la mise en location, des indications sur le fonctionnement des Foyers Normands et des informations utiles sur l'entretien du logement, la sécurité ou encore des conseils pour vivre en bon voisinage et préserver son cadre de vie.



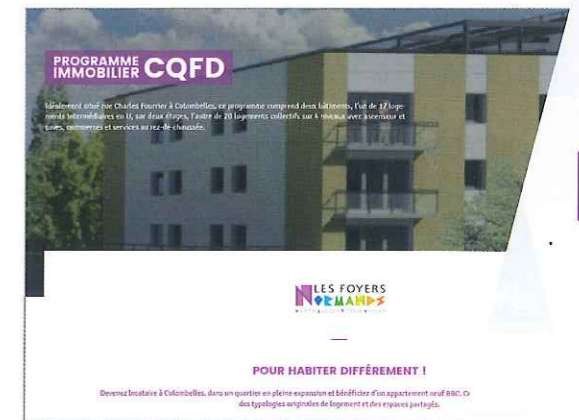
JANVIER 2014 / Le bulletin d'informations intitulé LE FOYER NORMAND change de nom pour prendre celui « DE TOIT EN TOIT ».

Cette évolution s'accompagne d'un nouveau format : le nouveau bulletin d'informations se décline désormais en 12 pages dans lesquelles vous pouvez découvrir de nouvelles rubriques : « Actualité », « Projecteur », « Décryptage », « À savoir ». Ceci dans un souci de rendre le document plus instructif et plus complet.



AVRIL 2016 / Création d'un site internet dédié à notre programme immobilier innovant « CQFD » : www.cqfd-colombelles.fr

Le lancement de ce site s'est accompagné d'une animation du programme sur les réseaux sociaux.



Ad'Ap : Accessibilité des Etablissements Recevant du Public

Que dit la loi ?

La loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées du 11 février 2005 apporte des évolutions fondamentales pour répondre aux attentes des personnes handicapées.

L'accessibilité est une condition primordiale pour permettre à tous d'exercer les actes de la vie quotidienne et de participer à la vie sociale. Aussi, la loi prévoit le principe d'accessibilité généralisée, quel que soit le handicap (physique, sensoriel, mental, psychique, cognitif, polyhandicap) à tous les Etablissements Recevant du Public (ERP).

Qu'est ce que les Ad'Ap ?

Devant le constat du retard important pris dans la mise en accessibilité des ERP, l'Etat a créé les Ad'Ap (Agendas d'Accessibilité Programmée). Ils permettent aux ERP non conformes aux règles d'accessibilité à la date du 1^{er} janvier 2015 de s'engager à réaliser les travaux nécessaires pour rendre les lieux accessibles à tout type de handicap dans un délai limité.



Objectifs de la mise en conformité des ERP

L'accessibilité des ERP vise différents objectifs complémentaires :

- ▶ Améliorer la qualité de l'accueil de toute personne handicapée ou à mobilité réduite et faire qu'elle puisse accéder au bâtiment pour bénéficier des prestations offertes dans des conditions adaptées.
- ▶ Améliorer les conditions de travail du personnel salarié handicapé de ces établissements (autonomie, performance, santé et sécurité).
- ▶ Contribuer à l'intégration des personnes en situation de handicap dans la société.

Où en est les Foyers Normands face à cet objectif ?

Les Foyers Normands a fait réaliser les diagnostics de son siège social et de quelques bâtiments dont cette mise en accessibilité est à sa charge.

Les obstacles ont donc été identifiés dans chaque établissement concerné. Une consultation va être lancée prochainement pour mandater les entreprises qui réaliseront les travaux de mise en conformité et se faire délivrer, par un organisme extérieur et habilité, le certificat d'accessibilité dans un délai de 3 ans.

Vous êtes locataire d'un local commercial ou professionnel ?

Êtes-vous concerné par ces dispositions ?

Nous avons envoyé, le 24 février 2015, un courrier aux locataires de nos locaux commerciaux et professionnels, pour les informer de cette obligation de mise en conformité, qui est à la charge du locataire (du diagnostic à la réalisation des travaux), comme le stipule l'article « MISE AUX NORMES » de leur bail.

Les Etablissements Recevant du Public neufs dont le permis de construire a été déposé à compter du 1^{er} janvier 2007 respectent quant à eux la nouvelle réglementation sur l'accessibilité des bâtiments aux personnes handicapées et ne sont donc pas concernés.

Nouveau système d'interphone, un bilan très positif

Nous avons mis en place un nouveau système d'interphone au 8 cité Libérée à Colombelles et avons voulu recueillir votre avis.

Ce nouveau système permet d'ouvrir la porte d'entrée de la résidence directement avec son téléphone portable ou fixe. Le locataire est donc prévenu, qu'il soit chez lui ou non, de la visite d'une personne à son domicile.

Nous avons recueilli les avis de locataires de l'immeuble test : 84 % des personnes interrogées sont satisfaites de ce système et se sentent plus en sécurité.

Deux personnes ont rencontré des difficultés d'ouverture de porte qui ne s'ouvrait pas systématiquement en appuyant sur le bouton du téléphone prévu à cet effet mais depuis cette enquête le problème a été résolu.

Après ce bilan positif, une étude va être menée pour étendre ce dispositif sur d'autres résidences, notamment les nouvelles constructions ou celles qui ne disposent pas encore d'un système d'ouverture à distance comme rue d'ifs à Fleury sur Orne.



Enquête satisfaction, un nouvel outil pour être plus à votre écoute

Afin de mesurer votre satisfaction sur le traitement de vos réclamations techniques, vous pourrez désormais vous exprimer sur la qualité de service rendu.

Enquête de satisfaction sur la qualité de service rendu				
Nom du locataire : «nom» «nom» «nom»		Votre «lib_sympt» du «ed_even1»		
Adresse : «n_voie» «n_voie» «lib»		LE CAS ÉCHÉANT, DATE D'INTERVENTION DE L'ENTREPRISE :		
N° de réclamation : «n_appel»				
VOTRE AVIS SUR	Satisfait	Insatisfait	Sans avis	Insatisfait, pourquoi ?
Les délais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La qualité de l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La propreté des lieux après l'intervention	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Accueil et suivi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Globalement vous êtes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Pour cela, la Société vous enverra une carte T (pré affranchie) après la clôture de votre réclamation qu'il vous suffira de nous renvoyer sans enveloppe. Elle nous permettra d'ajuster notre organisation et de rester vigilants sur les prestations des entreprises.

Nouveau barème des réparations locatives : quels sont les critères pris en compte ?

La facturation appliquée à l'état des lieux de sortie de votre logement est basée sur deux éléments : la grille de vétusté qui permet de tenir compte de l'usure normale du logement et le barème des réparations locatives fixant les prix du remplacement d'éléments ou des prestations nécessaires à la remise en état de votre logement.

Le barème des réparations datait de 2002 et n'avait jamais été révisé. Après consultation du Conseil de Concertation Locative, un nouveau barème a été approuvé par le Conseil d'Administration du 19 janvier 2016.

Plusieurs principes d'actualisation ont été retenus :

- ▶ Application des prix moyens observés de 2013 à 2015 (devis des entreprises)
- ▶ Actualisation du barème des réparations de 2002 selon l'indice de révision de l'INSEE
- ▶ Pour les prestations devant être réalisées par le locataire (ex : nettoyage du logement) les prix appliqués ont été les prix les plus chers observés. A contrario, pour les prestations techniques demandant des compétences particulières, les prix les plus bas du marché ont été retenus.

Ce nouveau barème est désormais applicable.



Concours de recyclage créatif, l'imagination au service de la planète

L'ESH LES FOYERS NORMANDS organise un concours sur le recyclage créatif à destination des enfants de 5 à 15 ans.

Le principe consiste à utiliser des matériaux recyclables (bouteille, bouchon, pot à yaourt, rouleau de sopalin, boîte à oeufs...) en vue d'une création artistique ou utilitaire, ludique ou esthétique, ou de donner une seconde vie à un objet en le détournant de sa fonction première.

Esprit, développement durable, créativité, originalité seront récompensés. L'âge de l'enfant sera pris en compte dans l'appréciation de la réalisation.

Le premier prix recevra une entrée au parc Festyland pour l'ensemble de la famille (parents, frères et sœurs). Les deuxième et troisième lots seront des bons d'achat dans une enseigne de loisirs créatifs. Chaque enfant qui participera recevra un lot de consolation.

Les œuvres seront à déposer aux Foyers Normands pendant les horaires d'ouverture et au plus tard le 31 octobre 2016. Vous devrez préciser le nom, le prénom et l'âge de l'enfant, votre adresse et votre numéro de téléphone.



H O M M A G E S

Nous avons appris le décès de Christian RACINE le 3 janvier 2016 ainsi que celui de Marie-Claude OUDIN le 8 mars 2016.

- ▶ Christian RACINE a travaillé 42 ans au sein de la société sur un poste d'agent de propreté.
- ▶ Marie-Claude OUDIN a été administratrice des Foyers Normands de 1986 à 2009 et était âgée de 88 ans.

Nous adressons à leurs familles nos sincères condoléances.



Mouvements du personnel au sein des Foyers Normands

Après quatorze années parmi nous en tant qu'agent administratif, Magali LE BLAIS a souhaité quitter l'ESH Les Foyers Normands en avril 2016. Nous lui souhaitons une bonne reconversion.

Cécile ROMAIN est arrivée le 15 avril 2016 et occupe le poste d'assistante gestion locative. Elle a auparavant travaillé sur des postes similaires chez d'autres bailleurs sociaux de la région Caennaise.

Didier DEKENS nous a également rejoint le 4 janvier 2016 en tant qu'agent de propreté.

Nous leur souhaitons à tous les deux la bienvenue.

LES FOYERS

 ▶ BÂTIR ▲ LOGER ▼ CRÉER ◀ RELIER

5 rue des frères Wilkin
BP 70306 - 14460 COLOMBELLES

Tél : 02 31 72 41 52 / Fax : 02 31 72 99 70

Site internet : www.lesfoyersnormands.fr
Email : lesfoyersnormands@lfnds.fr

Bulletin d'informations édité par Les Foyers Normands
 Directeur de publication : M. Colin SUEUR
 Rédacteur en chef : M. Vincent FERCHAUD
 Conception graphique : Jérôme ALESTRO
 Imprimerie : DAUPHIN com imprim / 02 31 23 60 70

Société anonyme d'Habitation à Loyer Modéré au capital de 280 000 euros
 RCS CAEN B 593 820 301 / INSEE : 820-14167-0001 H / SIRET : 593 820 301 00020