

Expressions

Le journal d'info des locataires

40 Juin
2020



 Val Touraine
Habitat
Office Public de l'Habitat

ZOOM

Les collaborateurs de VTH
sont restés mobilisés
pour les locataires

info

TOUTE L'ÉQUIPE
DE VTH REMERCIE
LES LOCATAIRES
DE LEUR BIEN-
VEILLANCE PENDANT
LA CRISE SANITAIRE

Édito



UNE ANNÉE 2020 QUI MARQUERA LA MÉMOIRE DE L'HUMANITÉ

Historique, cette année 2020 restera assurément dans nos mémoires collectives.

Dès l'arrivée de la pandémie et pendant la période de confinement, notre mission prioritaire a été de préserver la santé des collaborateurs de VTH, tout en assurant les fonctions essentielles de notre Office auprès de vous, grâce notamment à la mobilisation exceptionnelle et au professionnalisme de tous nos collaborateurs, que je tiens à saluer.

Il a fallu, dans l'urgence, assurer un Plan de continuité de nos activités et préparer la reprise progressive de nos missions.

Pendant la crise sanitaire, le Service social de VTH s'est fortement mobilisé pour assurer le suivi des personnes vulnérables (personnes âgées et/ou handicapées) et demeure vigilant sur les situations particulières des personnes les plus fragiles.

Aujourd'hui notre priorité, c'est la reprise d'activité, décidée en concertation avec l'État, les collectivités territoriales, les entreprises...

Merci à tous les collaborateurs de VTH pour avoir fait face de manière admirable dans de telles circonstances.

Merci également à tous nos locataires. Vous avez su faire preuve de bienveillance et de patience dans cette période exceptionnelle.

Plus que jamais, les collaborateurs de VTH restent mobilisés pour vous.

Je vous espère en bonne santé et vous souhaite un bel été.

Bien cordialement


Jean-Luc Triollet
Directeur général

ZOOM

PENDANT LA CRISE SANITAIRE, L'ACTIVITÉ DE VTH S'EST POURSUIVIE, GRÂCE À LA MOBILISATION EXCEPTIONNELLE DES COLLABORATEURS, FACILITÉE PAR LA MISE EN ŒUVRE RAPIDE DU TÉLÉTRAVAIL

Dès les premiers jours de la crise sanitaire, une cellule de crise a été installée au sein de VTH et placée sous l'autorité du Directeur général, permettant rapidité des décisions et efficacité dans la gestion de la crise.

L'équipe de la Direction des systèmes d'information s'est vite retrouvée en première ligne pour faire face à une situation exceptionnelle et permettre à 170 collaborateurs (40 % des effectifs) de travailler à distance dans des délais très courts. Le télétravail a ainsi démontré toute son efficacité dans la gestion de la crise.





TÉLÉTRAVAIL, DÉMATÉRIALISATION ET VISIOCONFÉRENCES ont démontré une réelle efficacité

Les réunions de la Caléol se sont déroulées sous forme dématérialisée et en visioconférence avec les responsables de service aux manettes, reliés à distance avec nos administrateurs, Mesdames Delamare, Devallée, Dupont, Grassin, Marchais et Pinson, ainsi que Messieurs Osmond et Paul.

En l'espace de trois heures de réunion, quelques 81 dossiers de logements ont pu être traités en toute transparence.

Le **Pôle charges se relaie chaque jour au siège** pour assurer les quittancements, régularisations de charges et répondre aux sollicitations diverses des locataires. De l'autre côté du couloir, au **Pôle gestion locative**, on assure également une présence effective au siège, à tour de rôle, avec la satisfaction d'avoir pu fonctionner « presque » normalement, dans une drôle d'ambiance, avec des couloirs déserts et des bureaux étrangement silencieux.

Pour l'équipe de la **Trésorerie** également, les journées sont très chargées, une surcharge de travail heureusement compensée par la bonne humeur et la solidarité entre collègues.

Méconnue, l'action de l'équipe des **Moyens généraux** n'en demeure pas moins essentielle pour la logistique et l'approvisionnement des protections individuelles des collaborateurs de VTH (masques, visières, combinaisons, gants, gel hydro-alcoolique...).

Les activités vitales ont été assurées : mandatement et paiement des factures vers nos fournisseurs afin de leur assurer des ressources financières primordiales pour leur propre survie économique, communication des informations essentielles, vers les locataires, le personnel...

Dans cette période de crise, la **Direction de la communication** n'a pas manqué d'assurer la continuité de l'information en direction des locataires, des collaborateurs, des prestataires, des élus... et plus particulièrement sur toutes les mesures d'urgence liées au Coronavirus. Il en est de même pour l'**équipe médiation**, qui bien que confinée, a fait preuve d'imagination et de persuasion pour poursuivre l'intermédiation avec nos locataires dans un contexte anxiogène. Particulièrement investie, la **Direction RH** n'a pas ménagé ses efforts pour répondre aux nombreuses sollicitations des collaborateurs.





DU CÔTÉ DES AGENCES

Les personnels de proximité ont tous été équipés (combinaisons, masques, visières, gants...) et ont disposé de matériels et de produits adaptés (gel, désinfectant ménager...).

Dans les agences, l'accueil téléphonique a été assuré et l'accueil du public a été strictement encadré. La distanciation sociale est scrupuleusement respectée.

Les Chargés de secteur arborent un masque de protection et soulignent que : « *le travail ne manque pas en ce moment : gestion des plannings des Employés d'immeubles, interventions d'urgences pour des fuites ou des problèmes d'interphonie. Pendant cette période de confinement, la nature de notre travail diffère quelque peu. La gestion de la présence des collaborateurs prend beaucoup de temps, il y a les factures à traiter et des réclamations urgentes à suivre de près.* »

Pour les Chargés de clientèle et de recouvrement « *le télétravail est d'un grand confort et cela fonctionne très bien. Ainsi, on ne perd pas de temps et nous sommes à 100 % dans nos missions. Avec cette situation, on est obligé de s'adapter, de trouver des solutions, par exemple avec les relances des locataires par SMS.* »



Employé d'immeubles sur le secteur Coubertin à Joué-lès-Tours, **Michaël Bidault** est entré à VTH en 1999. Il aime son travail et la relation de confiance avec les locataires, même si le contexte a rendu tout plus difficile. Michaël connaît bien le quartier où il travaille tous les mardis et jeudis. Il conclut dans un sourire :

“ Vivement le retour à une vie normale. ”

Martine Taffonneau a rejoint l'agence de Joué-lès-Tours en 2005. Elle travaille sur le secteur de Laennec les mardis, mercredis et vendredis. Pour Martine, le travail est difficile en raison de toutes ces protections.

“ Mais on n'a pas le choix et les locataires ont beaucoup de respect pour nos missions. Ils sont solidaires et n'oublient pas de nous encourager. Ils ont souvent un mot sympa. C'est très important pour le moral de chacun. ”



LES CHANTIERS ont été relancés progressivement

Le Service marchés tourne à plein régime. Les Directions opérationnelles ont finalisé ces dernières semaines une vingtaine d'études dans les divers secteurs d'activité de l'Office sur l'ensemble du département.

Ainsi, malgré la période de confinement, la mobilisation des collaborateurs de VTH est toute entière tournée vers la reprise d'activité. En effet, une fois la crise sanitaire surmontée, les entreprises ont besoin de visibilité économique pour les mois à venir. La confiance est un facteur essentiel dans ce contexte.

A l'arrêt ces dernières semaines, les différents chantiers repartent progressivement, dans le strict respect des règles sanitaires et des gestes barrières. Les entreprises sont accompagnées tout au long du processus de reprise d'activité. Des protocoles sanitaires rigoureux guident les entreprises et les techniciens. Les chargés d'opérations répondent aux questions lors des réunions de chantiers.

*Quand on parle de reprise d'activité pour les **Services aménagement et constructions neuves**, il s'agit de plus de 20 chantiers au total, dont 14 chantiers de construction (hors Véfa) sur tout le département à Ambillou, Avoine, Langeais, Loches, Mettray, Montlouis-sur-Loire, Monts, Notre-Dame-d'Oé, Saint-Avertin, Saint-Roch...*

De son côté, l'équipe du Service **réhabilitation** a relancé rapidement une vingtaine de chantiers, en veillant à ne pas trop troubler le confort des locataires encore confinés.

L'équipe du Service **entretien** a également été très réactive et présente pour répondre notamment aux urgences auprès des locataires pendant le confinement. Par exemple, pour se rendre à plusieurs reprises sur le terrain afin de répondre aux urgences de chauffage et résoudre des pannes d'eau chaude sanitaire. De la même façon, plusieurs dégâts des eaux ont trouvé des solutions rapides.

Ainsi, de nombreux locataires n'ont pas manqué d'afficher leur satisfaction et de remercier les équipes.





LE SERVICE SOCIAL au plus près des locataires vulnérables

Pendant la crise sanitaire, le Service social de VTH a été entièrement mobilisé pour assurer le suivi des personnes âgées et/ou handicapées et demeure vigilant sur les situations particulières des personnes les plus fragiles, en complément de l'action des communes.

« Nous avons pris contact avec l'ensemble des mairies ayant des logements VTH sur leur territoire pour connaître le dispositif mis en place auprès des personnes âgées et ajuster notre action au plus près des besoins. Les élus ont été très sensibles à cette initiative » explique **Maryse Dubé**, responsable du service. *« A ce jour, nous avons passé 1 249 appels et 834 locataires ont été contactés directement. »*

Depuis le 31 mars, les CESF* : **Adeline, Charlène, Elodie, Mélanie, Nina et Adeline** ont donc pris leurs téléphones pour appeler les locataires isolés et vulnérables n'ayant pas été en contact avec les services de leur mairie, pour prendre des nouvelles, conseiller, orienter et surtout rassurer.

Ces appels de convivialité ont été très appréciés des locataires. Après un mois, l'analyse réalisée à partir de ces échanges montre une autonomie de ces locataires pour 43 % d'entre eux. Les familles sont très présentes pour 28 % des locataires contactés. Le voisinage intervient également pour 6 % et les associations d'aide à domicile sont toujours présentes pour 14 %. Enfin, on compte 9 % de situations diverses.

Composé de 8 collaborateurs (2 Assistantes sociales et 6 Conseillères en économie sociale et familiale*), *« le service social a dû également faire face à une augmentation importante des violences familiales (26 cas en 2 mois contre 80 cas /an) »* relève **Claire Brigant**.





Notre-Dame-d'Oé
Aménagement du lotissement
de « La Borde »

Le Service aménagement travaille depuis plusieurs années sur le projet d'aménagement du lotissement de « La Borde » à la frontière des communes de Notre-Dame-d'Oé et Chanceaux-sur-Choisille.

La première tranche de travaux qui vient de démarrer concerne 3 hectares, la seconde 4,9 ha.



Saint-Avertin
Réhabilitation de 154 logements

Le groupe « Château Fraisier » connaît d'importants travaux dictés par le souci d'économie d'énergie (isolation thermique par l'extérieur, isolation des combles) et l'amélioration du confort (remplacement des évier, WC, lavabos et baignoires, faïence murale cuisine et salle de bains, etc...). La rénovation des halls, le remplacement des boîtes aux lettres, des garde-corps... figurent également au programme des travaux.



Saint-Roch
Construction de 12 logements
neufs

L'opération « Ancienne École » au cœur de Saint-Roch est repartie. Progressivement, les entreprises reprennent possession du chantier.

Le projet consiste en la construction de 12 logements locatifs individuels et intermédiaires (8 T3, 3 T4 et 1 T5).



LA RICHE
Réhabilitation de 108 logements

À La Riche, le chantier de réhabilitation de l'opération « Levée de la Loire 2 » qui concerne les 108 logements de la grande tour est impressionnant et donne le vertige.

D'importants travaux d'économie d'énergie sont prévus. L'objectif est de multiplier par plus de 2 la performance énergétique du bâtiment. Des travaux visant à l'amélioration du confort sont également engagés.



Coup de pouce



Appel à projets

Vous êtes une structure, une association avec un projet (jeunesse, citoyenneté, sport, vie sociale, environnement...) pour les habitants de nos quartiers : n'hésitez pas à candidater !



12 | 1^{er} prix : 1 500 €
PRIX | 2^e prix : 1 000 €
du 3^e au 12^e prix : 350 €

Date limite de dépôt
des candidatures



23
OCT.

Dossier de participation et règlement
disponibles sur notre site internet et en
agences.

PLUS D'INFORMATIONS

Eric Thomas : 02.47.87.15.08
eric.thomas@valtourainehabitat.fr