

# Dossier de presse

L'implication de VTH dans l'enjeu de la proximité

## 27 juin à 17h00

**Avec**

**Jean-Gérard Paumier et Jean Luc Triollet**

Accompagnés de :

- Sébastien MARTIN : Responsable de la Gestion de Proximité
- Romain CHAUDOY Technicien du patrimoine
- Pierrette BERGER : Gardienne
- Mélanie CARITA : CESF :

## Une proximité privilégiée = une meilleure qualité de service

---

Proximité et qualité de service font partie des engagements majeurs pris par VTH sur l'ensemble de l'Indre-et-Loire grâce aux 6 agences de proximité.

Val Touraine Habitat c'est 403 collaborateurs dont 157 consacrés à la gestion de proximité.

### Renforcement du rôle des agences :

- Renforcement des responsabilités du chef d'agence et de l'autonomie budgétaire afin de faire face aux besoins avec une plus grande réactivité

- Création au sein de chaque agence :

- \* 1 poste de Responsable gestion de proximité

- \* 1 Technicien du patrimoine

- \* 1 Conseillère en économie sociale et familiale

- \* des Gardiens d'immeuble en fonction des besoins repérés (6 aujourd'hui : 2 à Chinon, 1 à Château-Renault, 1 à Veigné, 1 à Neuillé-Pont-Pierre et 1 à Saint-Avertin-Montlouis). Le gardien est chargé des états des lieux entrants et suit une partie des travaux liés à la relocation. Il est le relais privilégié des locataires qui peuvent le contacter pour tous les sujets de la vie quotidienne (problèmes techniques, troubles de voisinage, suggestions liées au cadre de vie ...)

- Mise en œuvre des réunions en pied d'immeuble et Diagnostics en marchant

- Organisation de moments de convivialité avec les locataires (« Voisinales ») après l'entrée dans leur logement

### Développement des outils pratiques pour les besoins des locataires

- Une Charte du Mieux vivre ensemble : Outil pédagogique et pratique au service des locataires et un rappel des règles et principes fondamentaux indispensables à la vie en collectivité

- Participation à la semaine nationale des HLM avec l'opération "Coup de pouce" depuis 3 ans : un appel à projet lancé pour soutenir les initiatives en faveur du lien social pour les locataires.

« Coup de Pouce 2017 » va permettre de récompenser 5 lauréats pendant la Semaine nationale HLM ([remise des prix mercredi 28 juin](#)).

### Renforcement du lien social

- Le Forum des locataires. Chaque année, 6 forums sont organisés dans les villes des agences VTH. Invités sur chacun, nos locataires peuvent venir s'exprimer et prendre actes des projets en cours. Ces forums permettent de renforcer la confiance grâce à une meilleure écoute des locataires

- Le dispositif des Locataires référents : Pour faire davantage entrer le locataire dans les projets et les décisions de VTH

## Ecoute et médiation sociale

---

La médiation sociale en matière de tranquillité publique occupe aujourd'hui une place importante dans les politiques locales de prévention de la délinquance. En plein essor, elle constitue un outil de « déminage des conflits ». Elle est largement reconnue comme un mode alternatif et efficace de résolution des tensions entre concitoyens et de mise en relation entre les populations des quartiers et les institutions. Elle est un moyen parmi d'autres de lutte contre les incivilités et le sentiment d'insécurité.

**1- Le renforcement des équipes dans les 6 agences de Val Touraine Habitat** : de postes d'Assistantes Sociales (1 nouveau poste en 2017) et de Conseillères en Economie Sociale et Familiale,

En 2016

678 locataires suivis par les 6 CESF :

- 305 locataires dans le cadre du suivi après attribution, soit 11.5 % des entrants
- 373 locataires suivis dans le cadre du pré-contentieux

Les CESF ont fait 1 224 visites à domicile et ont eu 330 RV en agences ou au sein des MDS.

Auxquels il faut ajouter :

- 54 familles rencontrées par les CESF ou l'AS dans le cadre d'une demande de mutation sociale
- 6 ménages suivis dans le cadre du défaut d'entretien du logement
- 48 femmes rencontrées dans le cadre du protocole de lutte contre les violences faites aux femmes, dont 25 logées par VTH

**2- La création en 2015 d'un pôle Médiation et Tranquillité, renforcé en 2016 et 2017** ayant pour mission la gestion et la résolution des conflits dans le champ des troubles de voisinage de niveau 2 et la participation et le développement d'actions participatives et de lien social.

**Troubles de niveau 2 :**

Sont considérés comme conflits ou troubles de voisinage de niveau 2 :

- Toutes situations devenues ingérables par les chargés de secteur des agences VTH
- Toutes situations à répétition ou s'installant dans le temps nécessitant un suivi régulier et/ou la mise en place de médiations
- Toutes situations particulières ou sensibles nécessitant une analyse approfondie et une collaboration avec les partenaires
- Toutes situations évaluées dès le départ comme étant ou pouvant devenir sensibles

Depuis le début de l'année 2017, le pôle a géré 103 situations de conflits dont

47 % de tapages	7 % de squat
16 % de conflits entre personnes	6% de problèmes liés aux animaux
9 % d'agressions	5 % de problèmes liés aux troubles mentaux
8 % de problèmes de salubrité	2 % autres

Les agences de Saint-Pierre et Saint-Cyr représentent à elles seules, la moitié des situations gérées à savoir respectivement 30 pour St Pierre et 20 pour St Cyr.

**3/ Une action commune avec les acteurs locaux de la sécurité**

L'objectif pour Val Touraine Habitat est d'améliorer la sécurité et la tranquillité des locataires tout en préservant la sécurité des intervenants.

Mais le constat de terrain était clair :

- Difficultés pour VTH de traiter seul des situations complexes (incivilités, squats, troubles de voisinages importants...)
- Problèmes de sécurité rencontrés par les collaborateurs dans l'exercice de leurs fonctions
- Disparité dans les échanges partenariaux en fonction des secteurs (ruraux, urbains)
- Nécessité d'améliorer la coordination des services VTH et des services en charge de la sécurité publique (police /gendarmerie)
- Nécessité de favoriser l'échange de renseignements entre les diverses institutions pour améliorer la sécurité et la tranquillité des locataires tout en préservant le sécurité des intervenants de l'office.

Fort de cela, VTH a signé un protocole de coopération entre les services de police, gendarmerie de manière à améliorer la sécurité et la tranquillité des locataires tout en préservant le sécurité des intervenants de l'office mais également dans le but de pérenniser sur le département, que ce soit en zone urbaine ou rurale les modes de fonctionnement commun.

L'association du Procureur de la République, en charge de la politique pénale de son Parquet tout en fixant un cadre légal aux échanges d'informations, permet de favoriser la réparation rapide du préjudice subi par les bailleurs sociaux les résidents du quartier qui ont vu leur environnement dégradé. Elle aide également à lutter contre la récidive en développant à cette fin les peines pédagogiques alternatives à l'emprisonnement que sont les travaux d'intérêt général, les travaux non rémunérés et les réparations pénales.

L'accord a été signé fin 2016.

## Zoom sur l'exposition Vois ma Vie

---

L'exposition « Vois ma vie » met à l'honneur les collaborateurs de terrain de Val Touraine habitat - employés d'immeuble, employés de proximité, gardiens.

16 volontaires ont souhaité montrer leur travail au quotidien. Ils sont à la fois les principaux acteurs et les co-auteurs, des 26 clichés présentés.

Si important et si discret à la fois, ils travaillent souvent loin du siège et des bureaux de Val Touraine Habitat. C'est pourquoi le groupe de travail RSE « Agents de proximité »(1), a décidé de lancer le projet photo « Vois ma vie ».

Après avoir fait acte de candidature et choisi un sujet à traiter, chaque participant a été accompagné et initié à la prise de vue par l'auteur-photographe Pierre Mouchard.

Une photo montre leur quotidien, l'autre, leur portrait.

### Nos participantes :

Isabelle Adrast - Agence de Saint-Pierre-des-Corps

Catherine Arnoult - Agence de Saint-Cyr-sur-Loire

Pierrette Berger - Agence de Chinon

Nadia Destouches - Agence de Loches

Patricia Béchu - Agence de Loches

Isabelle Chevalier - Agence de Loches

Dany Fiori, prend la pose avec Anne Marie Jourdain, Colette Ricordeau et Bernadette Dehandschoewercker - Agence d'Amboise

Cécile Gautier - Agence de Chinon

Catherine Gouron - Agence de Joué-Lès-Tours

Gwendoline Juquois - Agence de Chinon

Brigitte Lefay - Agence de Chinon

Rabia Leriche - Agence de Saint-Cyr-sur-Loire

Delphine Montigny - Agence de Chinon

Ce travail sera présenté dans le cadre de la Semaine nationale Hlm 2017 au siège du 26 juin au 31 juillet sous le format d'une exposition grand format. Il sera également décliné sur affiches dans les 6 agences ainsi que lors de manifestations et/ou d'actions (ex : fête de quartier, forum locataire...).

*(1) Groupe de travail « Agents de proximité » a été formé dans le cadre de la démarche de Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE). Il est composé de 12 employés d'immeuble / proximité et gardien, d'une responsable d'agence, d'une chargé de mission RH et de la chargée de mission RSE. L'objectif de ce groupe de travail est de proposer des actions permettant d'intégrer au mieux les agents de proximité à la démarche RSE.*

Contact presse :

Val Touraine Habitat - Direction de la Communication, de la RSE et de la Médiation Sociale - Tél : 02 47 87 15 11

[Communication@valtourainehabitat.fr](mailto:Communication@valtourainehabitat.fr)

