

# Parlons-en

Le magazine des locataires de **FOUGÈRES HABITAT**

N°40 JANVIER 2022



**Zoom**

**sur l'enquête  
de satisfaction !**

## A LA UNE

Remise du  
Label Quali'HLM

## PATRIMOINE

Entretien et réhabiliter  
en logement occupé





CHERS LOCATAIRES  
CHERS LECTRICES ET LECTEURS,

”

Le Conseil d'Administration, la Directrice Générale et toute l'équipe de Fougères Habitat se joignent à moi pour vous souhaiter une belle année 2022.

En 2022 de nombreux chantiers devraient commencer, notamment dans les communes de Parcé, et de la Chapelle st Aubert. Ce seront les premières constructions de Fougères Habitat dans ces communes. Sur la ville de Fougères nous construirons 20 logements BLD Edmond Roussin et quatre logements rue de la Pinterie.

Entre 2022 à 2025, chaque année un collectif sera construit sur la ville centre afin de permettre la mise en œuvre du chantier du Bois Guy, mais aussi pour des locataires qui souhaiteraient une mutation pour des raisons d'accessibilité.

De nombreux partenaires accompagnent Fougères Habitat dans son développement. Je voudrais remercier Action Logement, très présent pour nous permettre de réaliser des projets de grandes qualités.

Hélas, la crise sanitaire n'est pas finie, nous devons rester vigilants afin de nous protéger ainsi que ceux qui nous entourent. Les gestes barrières et le port du masque restent incontournables.

Le Label Quali'HLM ainsi que l'enquête de satisfaction démontrent le bel investissement des équipes de Fougères Habitat. Je voudrais les en remercier au nom du Conseil d'Administration.

Encore tous nos meilleurs vœux pour cette nouvelle année 2022.

Eric BESSON  
Président de Fougères Habitat

## Sommaire

### À la une

Remise du label QUALI'HLM

Film anniversaire 100 ans

### Dossier

Zoom sur l'enquête de satisfaction

### Patrimoine

Entretien et réhabiliter  
en logement occupé

Travaux d'entretien 2022

### Opérations neuves

Développer l'offre locative

### Nos chantiers

Opérations neuves en cours

Projets à l'étude

### Infos pratiques

Nouveautés

Animations

## Remise du label Quali'HLM

Le 81ème congrès HLM s'est tenu en Septembre dernier à Bordeaux.

**Une cérémonie officielle\* a été organisée par l'Union Sociale de l'Habitat (USH) le jeudi 30 septembre afin de remettre le diplôme aux 40 organismes labellisés Quali'HLM depuis fin 2018.**

\* En présence du Président du comité de labellisation et d'un membre du comité représentant des associations de locataires au niveau national.



quali  
hlm  
La qualité de service  
en actions et en preuves

## “ En route vers un nouveau cycle de labellisation... ”



Le mot d'Ophélie MECHINEAU, Chargée de Qualité

Obtenir ce label, c'est une véritable reconnaissance du travail engagé par les équipes pour améliorer toujours plus la qualité de service envers les locataires !

C'est un challenge au quotidien car il faut s'adapter continuellement aux évolutions sociétales et législatives, tout en préservant nos missions premières de bailleur que sont l'accompagnement et la relation avec nos locataires.

En 2022 commence un nouveau cycle de labellisation, le deuxième. Nous allons continuer sur notre lancée de développement de nos pratiques, nos outils pour améliorer sans cesse nos prestations.

## Film anniversaire



A l'occasion de ses 100 ans, les équipes de Fougères Habitat ont participé à un tournage vidéo pour faire connaître au plus grand nombre l'histoire du logement social sur le Pays de Fougères depuis sa création.

En 7 min, cette vidéo permet de faire découvrir la dynamique menée par Fougères Habitat au service des territoires et des habitants.

Eric BESSON, Président de Fougères Habitat, en plein tournage avec Joséphine, la vidéaste.



Retrouvez la vidéo sur notre site internet [www.fougères-habitat.fr](http://www.fougères-habitat.fr)  
ou sur YOUTUBE : <https://www.youtube.com/watch?v=J3NwYrX4tlc>



Magazine d'informations semestriel édité par Fougères Habitat - Tirage : 4 000 exemplaires - ISSN en cours

Directeur de la publication : Cléonice GADBOIS - Rédaction : Edwige SIMON - Crédit photo : Fougères Habitat sauf mention contraire

Conception graphique : Art'Kan Création Romagné - Impressions : Arc en Ciel Imprimeurs Lécousse



## Zoom sur... l'enquête de satisfaction !



**88% de nos locataires convaincus !**

Notre équipe est attentive aux résultats et aux remarques qui ont pu être formulées lors de cette enquête. Grâce à vos observations, nous pouvons mieux comprendre vos attentes et continuer d'améliorer nos pratiques.

### EN BREF

Vous avez été un peu plus de 400 à répondre à l'enquête triennale, qui s'est déroulée par téléphone du 17 au 21 mai dernier. Nous vous remercions pour votre participation.

Des résultats très satisfaisants, qui se sont pour la plupart maintenus et améliorés.

Notre engagement au quotidien est d'accomplir nos missions et de déployer aussi de nouveaux moyens pour vous garantir le même niveau de qualité de services.

## Vous & Nous

Vous vous sentez très bien accueillis par nos équipes et vous nous le faites savoir. Votre satisfaction s'élève à **94%**. Merci à vous !

**89%** d'entre vous se disent également satisfaits des relations avec Fougères Habitat. **MERCI !**

Nous avons à cœur de maintenir cette proximité d'écoute et de conseil entre vous et nous. Des actions internes sont en cours pour continuer d'améliorer notre politique de proximité.

## Vos demandes techniques

Le traitement de vos demandes d'interventions techniques a fortement progressé : **91% de satisfaction** (+ 7 points par rapport à 2017).

Ce point était à améliorer lors de la dernière enquête. **Le travail mis en place en interne a donc porté ses fruits. Mieux informer, mieux communiquer sont nos priorités d'actions.**

Nous sommes mobilisés au quotidien pour améliorer nos délais d'intervention. Vous en êtes satisfaits à **85%**.

Une politique pour **une meilleure qualité de service !**

**Des réflexions** sont actuellement en cours **pour améliorer** encore davantage **nos pratiques.**

## Votre qualité de vie & votre voisinage

Vous vous sentez bien dans votre environnement et vous êtes relativement satisfaits de la qualité de vie dans votre quartier avec **76% de satisfaction**. Entre voisins, l'entente est plutôt agréable puisque vous êtes **83%** à affirmer que vous avez de bonnes relations.

Nous avons à cœur de favoriser le bien vivre ensemble dans les résidences. Nous allons reconduire nos actions mises en suspens depuis la crise sanitaire et revenir à votre rencontre (rencontres en pied d'immeubles, animations...).

## La propreté

La propreté contribue fortement à la qualité de votre cadre de vie. **75% d'entre vous sont satisfaits de la propreté des abords extérieurs et 78% pour les espaces communs** (halls, locaux communs, ascenseurs...).

Nous portons une attention particulière à ces 2 points. Malgré le travail quotidien réalisé par nos gardiens sur site, vous nous faites part d'incivilités, de non-respect du planning de nettoyage entre locataires... Fougères Habitat s'engage à poursuivre ses efforts pour améliorer la propreté et son suivi.

## Votre logement

Votre bien être à domicile est essentiel. **Votre satisfaction concernant votre logement atteint un résultat de 85%.**

Fougères Habitat alloue des budgets annuels d'entretien, de réhabilitation et de maintenance pour vous offrir des logements de qualité accessibles au plus grand nombre.

Concernant **le fonctionnement général de vos équipements**, vous en êtes satisfaits avec un taux de **83%**.

Malgré ses bons scores, Fougères Habitat s'engage à mener de nouvelles réflexions pour vous garantir un même niveau de prestations, malgré un environnement économique difficile.

## Vos demandes administratives

Vous êtes **86%** à nous faire remarquer qu'il est **facile de prendre contact avec nos équipes.**

Ce que nous pourrions mieux faire : **le traitement de vos demandes administratives** liées à la régularisation des charges, au loyer, à l'APL car votre satisfaction baisse légèrement à **71%**.

De nouveaux outils sont en cours de réflexion en interne pour faciliter vos démarches.

### A SAVOIR

Besoin d'un renseignement sur les démarches administratives, l'entretien du logement, le paiement du loyer... ? La rubrique **ESPACE LOCATAIRE** sur notre site internet [www.fougères-habitat.fr](http://www.fougères-habitat.fr) est faite pour vous.

**Vous y trouverez toute l'information dont vous avez besoin !**



## ENTREtenir ET RÉHABILITER EN LOGEMENT OCCUPÉ

### LA FORAIRE

#### La fin des travaux



**Descriptif d'une sous-station :**  
Local technique abritant les équipements pour assurer le transfert de chaleur du réseau de chauffage urbain au circuit de chauffage et d'eau chaude sanitaire d'un bâtiment.

**Montant des travaux : 2.1 M€**

#### En Bref :

- ▶ 288 appartements
- ▶ Durée du chantier : 1 an
- ▶ Création de 11 sous-stations
- ▶ Raccordement à la chaufferie des Cotterêts
- ▶ Création de la VMC

### LA SERMANDIERE

#### Une nouvelle installation en extérieur

Toujours soucieux du confort de ses locataires, un abri extérieur pour containers a été installé en Juin dernier sur le parking de ce quartier.



En externalisant les zones de containers, Fougères Habitat améliore la sécurité de ses sites mais également les conditions de travail du gardien.

### TRAVAUX D'ENTRETIEN 2022

- ▶ **Remplacement des chaudières et création de la VMC :** Chatière (136 logements)
- ▶ **Peinture des menuiseries extérieures :** Urbanistes et Rue des trois marchands (133 logements) - Montours (les Plaumardières - le Lavoir) - Saint Germain en Coglès (les Primevères) - Saint Georges de Reintembault (Le Bois Creux) - Saint Marc sur Couesnon (Le Verger)
- ▶ **Démoussage :** Beaucé (Chemin Chasles) - Billé (Les Oliviers) - Fougères (Les Gaudelées, le Bois Guy, Iné, Beaumanoir) - Le Ferré (Le Cèdre) - Saint Sauveur des landes (La Salorge) - Saint Germain en Coglès (Les Primevères et la Bazillais) ...

## DEVELOPPER L'OFFRE LOCATIVE

### 2021, une année riche en livraisons !

Appartements et maisons individuelles, Fougères Habitat a réceptionné près de **60** nouveaux logements, pour un montant total investi de **+ de 7 Millions €**.



Lécousse « Le Clos des Prés » 22 appartements



Lécousse 4 pavillons



Saint Sauveur des Landes : 4 pavillons



Maen Roch  
St Etienne en Coglès  
9 pavillons

▶ **Fougères**  
(24 rue de Saint Lô)  
5 appartements

▶ **Monthault :**  
3 pavillons

▶ **Saint Germain  
en Coglès**  
12 pavillons

## Nos Chantiers

### Opérations neuves en cours

- ▶ **Lécousse :**  
Collectif de 23 appartements
- ▶ **Le Loroux :**  
Construction de 4 pavillons.
- ▶ **Poilly :**  
Construction de 5 pavillons.
- ▶ **Saint Ouen des Alleux :**  
Construction de 6 pavillons.

### Projets en cours Travaux prévus en 2022

- ▶ **Fougères :**  
Construction d'un collectif de 20 appartements.
- ▶ **Fougères :**  
Acquisition/rénovation de 4 appartements.
- ▶ **La Chapelle Saint Aubert :**  
Construction de 6 pavillons.
- ▶ **Parcé :**  
Construction de 3 pavillons.
- ▶ **Rives du Couesnon -  
Saint Jean sur Couesnon :**  
Construction de 12 pavillons.



photo non contactuelle

- ▶ **Saint Sauveur des Landes :**  
Construction de 4 pavillons.

### Projet à l'étude

- ▶ **Fougères :**  
Site de l' **Annexe** : construction d'un collectif de 20/30 appartements.

### « Investir dans les territoires au profit des habitants »

Fougères Habitat a en gestion un patrimoine locatif de **plus de 3500 logements répartis sur 31 communes**. Un développement qui ne cesse de progresser !



# 8 Infos pratiques

## Nouveautés

### La connexion aux services de la CAF

Pour plus de simplicité, la connexion aux services de la CAF a évolué. Pour toutes vos démarches, vous devez à présent utiliser une référence unique pour **vous connecter sur caf.fr** :  **votre numéro de Sécurité Sociale.**

### Le paiement en ligne

La sécurité du paiement en ligne a été renforcée depuis le **1er novembre**, notamment via une meilleure authentification. Il vous suffit de valider au moins deux éléments parmi les suivants :

- ▶ Choisir une identification que vous seul connaissez (code secret, mot de passe) ou une caractéristique personnelle (empreinte digitale, reconnaissance faciale).
- ▶ Utiliser un appareil que vous détenez (téléphone, ordinateur, boîtier fourni par la banque)



Besoin d'un renseignement, d'un conseil ?

Vous pouvez contacter : Magali ROYER : 02.99.17.20.43 ou Guillaume VICTOR : 02.99.17.22.91

## Animations

### Jardins partagés

Jardiner au naturel en pied d'immeubles, créer du lien entre habitants d'un même ou plusieurs quartiers, améliorer les cadres de vie ... Vous êtes intéressés ? Prenez contact dès maintenant !



Le gardien référent de votre quartier sur Fougères  
Ou Familles Actives du Centre Social au 02.99.94.45.22

Fougères Habitat et Familles Actives du Centre Social ont signé une **convention de partenariat 2021/2025** en juillet dernier pour promouvoir le développement de nouvelles aires de jardins partagés dans les résidences sur Fougères.

### Contact

Le gardien référent de votre quartier sur Fougères  
Ou Familles Actives du Centre Social au 02.99.94.45.22

## Concours floral

Fleurir participe à embellir votre logement et votre résidence. Fougères Habitat, partenaire de l'Office du Tourisme et de la ville de Fougères, encourage cette démarche.

### Palmarès des locataires Fougères Habitat :

- ▶ Catégorie Grands Ensembles  
1er : **Mme Yvonne GUILARD** - 16 avenue de Normandie
- ▶ Catégorie Maison sans jardin  
1er : **Mr et Mme Alain BELLEVIN** - 14 résidence du Nançon
- ▶ Mention « Très spéciale » du jury  
**Mr CALLOC'H** - 5 rue Duguay Trouin



Les locataires de Fougères Habitat, lauréats du concours floral 2021, ont été félicités lors de la remise des prix le 18 novembre dernier.

## ? Vous avez une question ?

- Contactez-nous par mail : [esimon@fougères-habitat.fr](mailto:esimon@fougères-habitat.fr)
- Envoyez-nous un courrier à Fougères Habitat, 21 de la Caserne, 35300 Fougères

Suivez nos actualités sur [www.fougères-habitat.fr](http://www.fougères-habitat.fr) et sur notre page



Fougères  
HABITAT  
OPH DU PAYS DE FOUGÈRES

quali  
hlm  
La qualité de service  
en actions et en preuves