

# Parlons-en

Le magazine des locataires de **FOUGÈRES HABITAT**

N°44 JANVIER 2024



• Une charte en faveur de la  
**Qualité de Service**  
et du **Bien Vivre Ensemble**

**Nos 10 ENGAGEMENTS**

## A LA UNE

Les actions menées auprès  
de vous en 2023

## OPÉRATIONS

Rénover, Entretien et Innover  
pour mieux Habiter.



CHERS LOCATAIRES  
CHÈRES LECTRICES ET LECTEURS,



## Sommaire

Cher locataires  
Chères Lectrices, chers lecteurs

L'année 2024 a fait son entrée, aussi les membres du Conseil d'Administration, la Directrice Générale, toutes les équipes de Fougères Habitat et moi-même nous vous souhaitons une heureuse et bonne année à vous et à vos proches.

Parce que la ville est attractive, Fougères Habitat ayant des logements de qualité, mais aussi parce que nous connaissons une crise du logement qui s'amplifie, il va devenir de plus en plus difficile de se loger. Nous devons répondre à la fois à nos locataires, qui pour des raisons de parcours de vie, veulent changer de logements et à de nouveaux habitants.

Il est de notre responsabilité de préparer l'avenir, le nôtre et celui de nos enfants. Les orientations budgétaires votées par le Conseil d'Administration vont dans ce sens. C'est un budget de projets. Il est impératif de rénover, de remettre en location les logements vacants et d'en construire de nouveaux. Vous retrouverez ces différentes actions menées par Fougères Habitat dans votre journal.

Pour la plupart de ces projets, Fougères Habitat a investi, quitte à ne pas retrouver en finalité la totalité des fonds. Nous devons répondre le mieux possible à nos locataires et à nos concitoyennes et concitoyens pour un bien aussi primordial que le logement.

J'attire votre attention sur le fait qu'un bouclier énergie décidé par le gouvernement en 2023 n'a pas, jusqu'à présent, été reconduit. Restez très vigilants sur votre consommation d'énergie.

Fougères Habitat est mobilisé sur ces questions à la fois à travers des négociations avec les fournisseurs de gaz pour le réseau de chaleur et aussi pour son extension avec une chaudière bois en partenariat avec l'hôpital et la ville.

Nous continuerons en 2024 à faire avancer pour vous ces projets avec détermination et nous vous souhaitons à nouveau une bonne année.

Eric BESSON  
Président de Fougères Habitat

### À la une

Les actions menées auprès de vous en 2023

### Dossier

**Charte Qualité de Service**  
10 engagements pour agir ensemble à améliorer la qualité de votre lieu de vie

### Nos Opérations

**Rénover, Entretien et Innover pour mieux Habiter**

Le point sur nos chantiers de rénovation et de restauration de notre parc locatif

L'innovation au cœur de nos projets

### Nos chantiers

Opérations neuves en cours

Démarrage de chantier en 2024

### Infos pratiques

Protégez-vous contre les messages frauduleux et le démarchage abusif !

## Les actions menées auprès de vous en 2023

Parce que le bien-être des locataires est primordial, la politique de proximité engagée par Fougères Habitat, avec le soutien de son réseau de partenaires, permet d'agir toujours plus en faveur du Bien Vivre Ensemble.

« Rapprocher les générations et maintenir des relations de respect réciproque sont des valeurs fortes au sein nos équipes »

### Les animations FESTI'QUART



#### Quand les locataires jouent et chantent !

Ces actions nous permettent de venir à votre rencontre en toute simplicité et de créer des moments de convivialité entre habitants.



### Les temps d'échanges

#### Quand les locataires assistent aux réunions d'informations travaux !

Lors des rénovations, nous vous proposons de vous informer des modalités du chantier, de vous présenter le programme de travaux et d'aborder différents aspects de la rénovation de notre patrimoine.

Ces moments sont l'occasion de faciliter les futures interventions des entreprises, assurant ainsi un gain de temps et un confort pour tous.



### Une fresque haute en couleurs



#### Quand les jeunes participent à l'embellissement de leur quartier !

Ce projet participatif, favorisant l'expression artistique des jeunes, a rencontré un franc succès dans le quartier de l'Ecartelée à Fougères.

Bravo aux participants pour cette belle réalisation !

### Le palmarès du concours floral

#### Quand les locataires s'associent au fleurissement de la ville de Fougères !

Lors d'une soirée conviviale, les lauréats sont remerciés pour leur engagement à embellir leur cadre de vie et la ville.



## CHARTRE QUALITE

### 10 engagements pour agir ensemble à améliorer la qualité de votre lieu de vie

Notre équipe s'engage au quotidien pour vous garantir un service de qualité toujours plus efficace et vous accompagner tout au long de votre parcours résidentiel. Afin de renforcer la politique de proximité que nous menons depuis des années, cette charte qualité a été présentée et validée par les associations de locataires qui vous représentent.

Vous l'avez reçue à votre domicile il y a quelques semaines car cette charte est aussi la vôtre.



#### ENGAGEMENT 1

##### ACCUEIL AU LOGEMENT

De votre premier souhait jusqu'à votre remise de clés, nous vous guidons à chaque étape pour faciliter votre installation dans votre nouveau chez-vous. Notre équipe vous rencontre en entretien personnalisé et vous apporte des conseils avisés lors de votre état des lieux d'entrée afin d'assurer la réussite de votre emménagement.

En résidence collective et dans le mois suivant votre installation, nous revenons à votre domicile pour une visite de courtoisie afin de vous présenter la vie de votre résidence et répondre à vos interrogations.

##### Chiffres 2023

Vous avez apprécié cette visite de courtoisie puisque vous êtes **90%** à être satisfaits voire **très satisfaits**

Vous êtes **satisfaits à 93%** en moyenne concernant la qualité des services de Fougères Habitat à votre entrée dans le logement.

#### ENGAGEMENT 2

##### RELATION PERSONNALISÉE

Nous plaçons la relation avec nos résidents au cœur de notre activité pour vous garantir des réponses adaptées à chaque étape de votre parcours résidentiel. Besoin d'un renseignement ou d'une information ? Nous sommes disponibles tout au long de votre location pour vous orienter vers le service approprié et vous conseiller en toute confidentialité.

#### ENGAGEMENT 4

##### TRANSPARENCE & RÉACTIVITÉ

Toutes les demandes sociales, techniques, administratives ... que nous recevons sont prises en considération **sous 48 heures**.

Nos services étudient attentivement chaque demande et vous informent du suivi dans les meilleurs délais, en apportant des réponses appropriées.

##### Chiffre 2023

Notre équipe a réceptionné **1398 demandes**

■ En résidence collective, n'hésitez pas à contacter votre gardien référent, qui est votre interlocuteur privilégié pour vous renseigner.

#### ENGAGEMENT 3

##### FACILITÉ D'ACCES

Nous vous assurons un accueil de proximité au quotidien. Nous développons en permanence nos moyens de communication pour faciliter la prise de contact avec nos services.

Vous pouvez nous joindre par

e-mail à [contact@fougeres-habitat.fr](mailto:contact@fougeres-habitat.fr)

sur notre site web [www.fougeres-habitat.fr](http://www.fougeres-habitat.fr)

par téléphone **02.99.17.20.40.**



##### Le chiffre 2023

Pour vos demandes d'intervention, vous privilégiez plutôt le téléphone (38%), suivi du mail (23%), puis par l'intermédiaire de votre gardien (20%).

#### ENGAGEMENT 5

##### PROPRETÉ

Nous considérons la propreté comme un gage de meilleure qualité de vie et veillons à ce que chaque résident vive dans un environnement agréable.

Vous êtes également acteur de la propreté de votre lieu de vie, tandis que notre équipe s'investit dans le maintien de la propreté des parties communes et des abords extérieurs qui nous appartiennent.

En résidence collective et à tour de rôle, vous assurez le nettoyage régulier des escaliers et des paliers en suivant le planning établi pour votre immeuble. Nous agissons pour l'entretien des halls d'entrée et des locaux communs.

Notre fiche de fréquence de passage et votre planning de nettoyage sont renseignés dans chaque hall d'entrée pour les résidences collectives.

#### ENGAGEMENT 8

##### BIEN VIVRE ENSEMBLE



Nous encourageons le Bien Vivre Ensemble en animant la relation de proximité avec nos résidents.

En collaboration avec nos partenaires locaux, des rencontres collectives sont organisées tout au long de l'année pour favoriser le lien social, échanger avec vous et maintenir des relations basées sur le respect réciproque.

Nous sommes présents à vos côtés pour veiller au respect des règles de vie entre résidents.

#### ENGAGEMENT 6

##### ENTRETIEN & SÉCURITÉ

Votre confort et votre sécurité sont nos priorités.

Pour vous offrir un environnement de qualité où il fait bon vivre, nous réalisons un programme annuel de travaux dans les résidences et entretenons régulièrement notre patrimoine.

Notre équipe vérifie le bon fonctionnement des équipements de votre logement et des parties communes et contrôle les prestations des entreprises en veillant à la qualité et aux délais de leur intervention.



#### ENGAGEMENT 9

##### PARCOURS RÉSIDENTIEL

Nous vous accompagnons tout au long de votre parcours résidentiel. Vous êtes acteur de votre dossier de location chez Fougères Habitat.

Pour vous simplifier la vie, vous pouvez en toute autonomie le mettre à jour en ligne via :

[www.demandelogement35.fr](http://www.demandelogement35.fr)



#### Le chiffre 2023

Vos avis comptent ! Suite à l'intervention d'une entreprise dans votre logement, vous recevez une enquête. Tout secteur confondu,

**vous êtes satisfaits à 90%**

Pour toute information sur les réparations, consultez notre Guide Entretien et Réparations.

#### ENGAGEMENT 7

##### CONTACT 24/7

En cas d'urgence, nous sommes disponibles et joignables **24h/24 et 7j/7** pour vous apporter l'assistance nécessaire en cas d'incendie, de dégât des eaux...

#### ENGAGEMENT 10

##### DÉPART SEREIN

Nous vous aidons à préparer votre départ du logement.

Il vous suffit de planifier, sur simple rendez-vous, une Visite Conseil avec notre équipe. Nous vous informons des éventuels travaux à effectuer avant votre déménagement et vous apportons des conseils sur mesure nécessaires pour un état des lieux de sortie en toute sérénité.

« *Rénover, Entretien et Innover pour mieux Habiter* »

## LE POINT sur nos chantiers de rénovation...

Des opérations de rénovation globale et énergétique de nos logements sont lancées ou programmées sur plusieurs communes. Changement de chauffage, isolation intérieure et extérieure, ventilation...

Au total 11 opérations sont prévues pour un budget global estimé à +de 3 M€

Fougères Habitat engage tout type de travaux pour la rénovation de + de 100 logements.



### Les enjeux :

Faire bénéficier les locataires d'économies de charges, améliorer la performance énergétique de notre parc et remettre des logements anciens inoccupés à la location.

## ...et de restauration de notre parc locatif

Pour le confort de vie et la sécurité des locataires, une place importante est donnée aux travaux d'entretien, de maintenance et de restauration sur notre patrimoine.

En 2024, près d'1 M€ investi

pour des travaux de type remplacement de menuiseries, de chaudières, peinture de menuiseries extérieures, sécurité incendie...

## Zoom sur... la sécurité et l'accessibilité

Des travaux sont actuellement en cours de réalisation par l'entreprise

**REGIONALE ASCENSEUR OUEST (RAO)**

sur les 2 ascenseurs de la Tour du 26 rue de Saint Lô.

Les travaux engagés vont permettre à chaque ascenseur de desservir tous les niveaux.

Un réel confort pour les usagers, notamment lorsqu'un ascenseur tombe en panne et un gain en terme d'accessibilité !

Tous les étages seront ainsi desservis par les 2 ascenseurs.



## L'INNOVATION au coeur de nos projets

Fougères Habitat s'engage à proposer de nouveaux projets immobiliers afin de proposer une nouvelle offre locative résidentielle et une gamme complète de services à Fougères : l'Ilot Bertin.



1038 m<sup>2</sup>

Pôle kiné de 250 m<sup>2</sup>

17 appartements

Image non contractuelle

Cette opération se distingue en 2 projets : une maison pluridisciplinaire de santé d'une surface de 1 038m<sup>2</sup> et un pôle kiné de 250 m<sup>2</sup> ; répartis sur 2 étages pour accueillir des médecins, infirmiers, kinésithérapeutes... Au dessus de la maison médicale, 17 appartements seront proposés à la location.

La maison médicale est destinée et financée par la Ville de Fougères. Le pôle Kiné restera la propriété de Fougères Habitat.

## SIX PAVILLONS LIVRES A LA LOCATION



### A la Chapelle Saint Aubert

Ces pavillons viennent compléter un lotissement existant « Le Pré du Bocage » à la Chapelle Saint Aubert. Une première pour Fougères Habitat sur cette commune !

Ces logements individuels, proposés à la location, sont répartis en 3 Type 3 plain-pied et 3 Type 4 avec étage, pour un coût global

de 880 000€

Pour en savoir plus sur nos futurs programmes, rendez-vous sur notre site [www.fougères-habitat.fr](http://www.fougères-habitat.fr) Actualités / Chantiers en cours

## Nos Chantiers

Fougères Habitat continue d'élargir son offre de logements sur Fougères et son agglomération.

### Constructions neuves en cours

#### Fougères :

**Les Jardins d'Exenna (BAT C) :** construction de 30 appartements (rue Marc Sangnier)

**Le Clos du Poète :** construction de 20 appartements (rue C. Le Goffic et boulevard E. Roussin)



**Ilot bertin :** Construction de 17 appartements et une maison médicale

► **La Chapelle Saint Aubert :** Construction de 6 pavillons.

► **Parcé :** Construction de 3 pavillons.

► **Rives du Couesnon / Saint Jean sur Couesnon :** Construction de 12 pavillons.

► **Saint Sauveur des Landes :** Construction de 4 pavillons.

### Démarrage de chantier en 2024

► **Fougères :** Les Jardins d'Exenna (BAT D) : construction de 11 appartements.



► **Fougères :** La Placardière : construction d'un collectif de 25 appartements. (surface habitable de 1 567,00 m<sup>2</sup>)

► **Le Ferré :** construction de 2 pavillons.

► **St Marc le Blanc :** construction de 4 pavillons

# 8 Infos pratiques



**Surveiller l'activité des enfants et adolescents sur Internet est une nécessité pour les parents.**

**Les contenus illicites sur internet. Ne surtout pas partager, mais signaler ! Une règle d'or à suivre que l'on soit témoin ou victime !**

## COMMENT LES RECONNAÎTRE ?

Il s'agit de toute information non conforme au droit français et européen. Menace, injure, diffamation, incitation à la haine raciale ou à la violence, escroquerie... Il faut le savoir, mais un contenu illicite en ligne l'est aussi hors-ligne.

## COMMENT SIGNALER CE TYPE DE CONTENUS ? CONNAISSEZ-VOUS LA PLATEFORME PHAROS ?

Cette plate forme, dépendante du Ministère de l'intérieur et dédiée au signalement de contenus illicites, est gérée par des enquêteurs présents 24h/24 et 7j/7.

## Vous êtes témoin ou victime d'une infraction ?

En quelques minutes, vous pouvez le signaler ou même porter plainte en ligne via un formulaire sur la plateforme PHAROS. Le signalement peut être anonyme ou non !

**La réforme de l'Allocation aux Adultes Handicapés (AAH) :**

## LA DÉCONJUGALISATION

Depuis le 1er octobre 2023, une nouvelle réforme est entrée en vigueur. Il s'agit de la déconjugalisation de l'AAH qui a permis de modifier le mode de calcul de cette prestation.

## LA NOUVEAUTÉ :

Le montant de l'AAH est dorénavant calculé en fonction des ressources seules de la personne en situation d'handicap, et non plus en cumulant les revenus des deux membres du couple.

Chaque bénéficiaire de l'AAH en couple a été informé de ces nouveaux droits.

## Vous souhaitez plus d'informations ?

Renseignez-vous auprès de la CAF [www.caf.fr](http://www.caf.fr) ou de la MSA [www.msa.fr](http://www.msa.fr)

## Tout savoir sur L'AIR INTERIEUR

On dit souvent que l'air intérieur est plus pollué que l'air extérieur (entre 5 et 7 fois plus). Surprenant mais pas tant que ça ! La raison ? Les fumées de cuisson, les parfums d'ambiance, les produits ménagers et de bricolage... qui embaument les logements, impactent inévitablement l'air intérieur. Comment y remédier ?

## On vous donne quelques astuces pour un air plus sain chez soi :

- ▶ Aérer votre logement en renouvelant l'air 2 fois par jour, pendant 5 à 10 min.
- ▶ Eviter les polluants qui dégagent une odeur parfumée comme les bougies, l'encens, les produits d'entretien... Même quand vous bricolez, faites de la peinture ou de la réfection de meubles... des composés toxiques se dégagent.
- ▶ Opter pour l'achat de produits d'entretien non parfumés ou privilégier les produits ménagers faits maison à base de bicarbonate de soude, vinaigre blanc...
- ▶ Adopter des produits étiquetés A+ pour votre décoration intérieure car ils ont de très faibles émissions.
- ▶ Entretien régulièrement les grilles de la VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée) et les grilles d'aération. Ne jamais mettre d'obstacles devant, ni même les boucher.

## ? Vous avez une question ?

- Contactez-nous par mail : [communication@fougères-habitat.fr](mailto:communication@fougères-habitat.fr)
- Envoyez-nous un courrier à **Fougères Habitat**, 21 rue de la Caserne, BP 90462, 35304 Fougères cedex.



**Fougères**  
HABITAT  
DPH DU PAYS DE FOGÈRES



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

