

HABITAT TOULOUSE *info*

Le magazine d'information des locataires

Septembre 2010



36 nouveaux logements, du T2 au T5, ont été livrés, 42 chemin de Virebent à Toulouse. Réalisée par le groupe Carrere, la résidence « Les Terrasses d'Alice » comprend deux bâtiments dont une partie des logements a été acquise par Habitat Toulouse.



Edito

La crise du logement constitue l'un des éléments majeurs de la crise sociale dans notre pays. Pour tenter d'apporter des réponses concrètes aux besoins et aux attentes d'un nombre croissant de nos concitoyens, le mouvement HLM a souhaité prendre l'initiative d'une rencontre de l'ensemble des acteurs de l'habitat. Les « Etats Généraux de l'Habitat », réunis à Paris le 4 mai dernier, ont permis de dégager 15 propositions pour refonder la politique du logement dans notre pays. Force est de constater que le gouvernement n'a pas su saisir cette occasion. Alors que de plus en plus de ménages sont confrontés aux difficultés

économiques, les orientations budgétaires confirment au contraire un recul de l'engagement de l'Etat en faveur du logement social.

Dans ce contexte difficile, Habitat Toulouse poursuivra ses efforts pour développer une offre de logements de qualité accessibles à tous : en 2010, votre organisme livrera plus de 600 logements diversifiés et investira plus de 80 millions d'euros pour améliorer votre cadre de vie.

Ce numéro vous permettra de découvrir les derniers programmes livrés, les projets à venir ainsi que les actions mises en œuvre pour répondre à vos attentes au quotidien.

Stéphane Carassou
Président d'Habitat Toulouse

SOMMAIRE



Objectif logement

p. 2



Entre vous et nous

p. 4



Infos travaux

p. 6

AQUITAINE

Livrée en février, Aquitaine est la **troisième résidence neuve** d'Habitat Toulouse réalisée dans le cadre du **Grand Projet de Ville de Bagatelle/Faourette**, après les résidences Falcucci (57 logements, mars 2008) et Le Clos de Saintonge (30 logements, décembre 2006). Située rue de la Charente, cette opération participe au renouveau du quartier de Bagatelle et témoigne d'une accélération du rythme des constructions neuves. La résidence comprend 3 bâtiments de 4 étages. Elle comporte **54 logements**, du T2 au T5, avec balcons et terrasses en rez-de-chaussée, chauffage collectif au gaz, stationnement en sous-sol et aérien. Une charte de bon voisinage a été remise aux locataires afin de contribuer au « mieux vivre ensemble ». Le 3 juin, la résidence a été inaugurée en toute convivialité avec les locataires et l'équipe de proximité de l'agence Desbals en présence de Nicolas Tissot, Adjoint au Maire et de Stéphane Carassou, Président d'Habitat Toulouse.



Résidence Aquitaine, Bagatelle

L'avis des locataires

Rencontre avec la famille FATHI, locataire de la résidence Aquitaine. Depuis près de 16 ans, Monsieur et Madame FATHI vivaient avec leur fille dans un logement T4, au Calvados, qui sera démolie en 2011. Deux propositions de relogement leur ont été faites permettant une décohabitation. Ils vivent respectivement dans un T3 et un T2 à un étage d'écart.

Avez-vous visité le logement témoin ? Est-ce que ça vous a donné envie de venir vous installer ?

Oui, nous sommes venus et nous avons vu que c'était neuf et sécurisé.

Comment s'est passé votre emménagement ?

Comment vous sentez-vous dans votre logement ?

Le déménagement s'est bien passé. Les enfants ont donné un coup de main. Le logement n'est pas mal. La chambre est plus petite mais ça va. Les enfants et petits enfants sont contents.

Quels sont les avantages de votre nouvelle résidence ?

Khadjia Fathi : Il y a un ascenseur. Avant, j'habitais au 4^{ème} sans ascenseur.

Halima Fathi : Je suis très satisfaite. D'où j'habite, j'ai une vue sur la chaîne des Pyrénées, c'est fabuleux. C'est un quartier qui mérite, qui est dans la bonne voie. Le cadre de vie est agréable. Ce qui est bien aussi dans la résidence, c'est la diversité des gens que l'on retrouve, c'est sympa.

Locataire depuis 1986 au Calvados, Monsieur AH SOU, âgé de 90 ans, vit avec sa femme et sa fille. Ils ont été relogés dans un logement T3 tout neuf.



Avez-vous visité le logement témoin ? Est-ce que ça vous a donné envie de venir vous installer ?

Oui, nous avons eu un rendez-vous personnalisé et je suis venu accompagné par mon petit fils. Au 1^{er} coup d'œil, c'était pas mal. C'est moderne, moins vétuste.

Comment s'est passé votre emménagement ?

Comment vous sentez-vous dans votre logement ?

Le déménagement a été pris en charge par Habitat Toulouse*. Toute la famille a aidé : les enfants et les petits enfants. Pour l'instant ça va. Ça change par rapport à là-bas. Je peux faire mes courses dans le quartier, je vais sur le balcon pour lire mon journal.

Quels sont les avantages de votre nouvelle résidence ?

L'ascenseur. Avant, il y avait 3 étages à monter. Je suis au 1^{er} étage maintenant.

Et aussi la sécurité avec le badge et le portail. Si on n'a pas de clé, on est dehors.

*En cas de relogement, une convention précise la prise en charge des frais de déménagement et d'installation par Habitat Toulouse

BOURRASSOL : ET DE 4 !

Après Wagner, (27 logements individuels), Vivaldi (46 logements) et Chopin (65 logements), la résidence Verdi (51 logements) est livrée.

Cette **quatrième résidence** vient achever la première phase d'aménagement de la ZAC de Bourrassol par Habitat Toulouse, située à proximité du quartier St Cyprien.

Du T1bis au T5, ces logements bénéficient d'une **chaufferie collective** (gaz de ville) et de la **récupération des eaux de pluie** pour l'arrosage des espaces verts ce qui permet une **meilleure maîtrise des charges locatives**.



Résidence Verdi, Bourrassol

MONTAUDRAN : PREMIERS LOGEMENTS LIVRÉS



Louis Blériot, Montaudran

Fin mars, **21 logements** ont été mis en location dans le cadre d'une VEFA auprès de Kaufman & Broad qui aménage la ZAC de Montaudran sur les anciennes pistes Air France.

Du T2 au T5, ces logements sont équipés d'un balcon ou de terrasses en rez-de-chaussée.

Le stationnement est prévu en sous-sol.

A terme, c'est un nouveau quartier qui va sortir de terre avec 1 100 logements dont 300 logements sociaux, plus de 400 logements étudiants et des commerces.

Particularité : l'énergie choisie pour l'ensemble du quartier est une **chaudière centrale à bois**.

Une seconde tranche de livraison suivra en novembre 2010 (67 logements).

EN PROJET | MOULIS-CROIX BENITE : 174 LOGEMENTS LABELLISÉS BATIMENT BASSE CONSOMMATION



Résidence Edgar Degas

C'est un des projets phare d'Habitat Toulouse. Située dans le quartier Moulis-Croix Bénite, sur la nouvelle voie Virginia Woolf qui rejoint la route de Launaguet et le chemin des Izards, la résidence Edgar Degas comportera **174 logements**.

Implanté sur une parcelle de 13 577 m², le projet a fait l'objet d'une **démarche innovante** dans la conception même de l'aménagement et de la construction en privilégiant le développement durable et la qualité environnementale. Il comporte 3 bâtiments collectifs (R+4 à R+6) dont tous les logements sont desservis par ascenseur, 6 bâtiments semi-collectifs (R+2) chacun constitués de 6 logements desservis par des escaliers extérieurs, et 7 villas (R+1).

Du T1 au T5, ces logements seront labellisés **Bâtiment**

Basse Consommation, c'est à dire que la consommation énergétique nécessaire à leur chauffage est améliorée comparée à des habitations standards grâce notamment à une isolation renforcée.

En effet, le chauffage et l'eau chaude sanitaire des logements collectifs seront produits par une **chaufferie collective au gaz**, avec **apport solaire** pour l'eau chaude sanitaire. Les logements individuels et semi-collectifs seront équipés de chaudières au gaz avec un apport solaire individuel pour l'eau chaude.

Les logements bénéficieront d'un ensoleillement maîtrisé permettant de profiter au mieux des apports solaires en automne et en hiver et de s'en protéger en été et au printemps. Ainsi, tous les logements seront traversants ou bi-orientés. Les vis à vis seront limités afin de doter les logements d'expositions multiples et de créer des échappées visuelles.

Environ **27 logements seront proposés à la vente** dont 6 semi-collectifs et 4 villas individuelles.

Le démarrage des travaux est prévu début 2011 et la livraison s'échelonnera de **mi-2012 à mi-2013**. Le coût des travaux est estimé à **16 M€ HT**.

ADAPTATION DU LOGEMENT AU HANDICAP : UN DROIT POUR TOUS

Grâce au travail de collaboration effectué entre l'Association Force Ouvrière Consommateurs de la Haute-Garonne (AFOC) et Habitat Toulouse, Madame Suzanne Fernandez, locataire de la résidence Mamy depuis 1986, a bénéficié d'aménagements spécifiques dans son logement. Reportage.

Bien qu'adapté au handicap (rez-de-chaussée, portes larges, évier rabaisé), le logement de type 2 de Madame Fernandez comportait des zones problématiques pour une personne en fauteuil roulant. Ainsi, l'AFOC s'est saisi du dossier afin de repérer les travaux à effectuer et suivre leur réalisation en partenariat avec Habitat Toulouse qui les a financés dans leur intégralité.

Les travaux ont démarré en fin d'année, sur une semaine, pour modifier le seuil entre la porte de la cuisine et la terrasse et faciliter l'accès au jardin. Les wc ont été déplacés et une porte coulissante a été posée pour un gain de place et d'utilisation. L'ensemble des volets roulants a été électrifié.



L'accès au jardin et aux toilettes est facilité



93 bd de Suisse - 31200 Toulouse
Tél : 05 61 13 25 71
afoc31@wanadoo.fr

Permanences le : lundi de 14h à 18h, le mercredi de 9h à 12h et de 14h à 18h, le jeudi de 14h à 18h ou sur rendez-vous.

Comment se sont passés les travaux ?

Suzanne Fernandez : Les travaux ont démarré en ma présence puis j'ai quitté mon logement quelques jours au moment du changement de place des toilettes. J'avais préparé un croquis de rangement qui a été respecté. Les peintures, le papier peint, tout était impeccable. Ça été rapide et tout s'est très bien passé.

Comment vous sentez-vous dans votre logement aujourd'hui ?

SF : Très bien. Je suis très contente. J'ouvre les volets tous les jours. Je profite du jardin, ce qui est très reposant.



Suzanne Fernandez entourée par Francis Maisonnave et Alain Chainel de l'AFOC

LE SAVIEZ-VOUS ?

Si votre âge ou votre handicap nécessite de légers travaux d'adaptation de votre logement (aménagement de la salle de bain et des toilettes, rampe...), faites une demande écrite auprès de votre agence.

QUALITÉ DE SERVICE : 800 LOCATAIRES CONCERNÉS



Suite à la résolution prise lors du Congrès HLM 2003 visant la réalisation, par les bailleurs sociaux, d'une enquête triennale sur la qualité du service rendu aux habitants, Habitat Toulouse a réalisé une enquête de satisfaction au cours **des mois de juin et juillet 2010**.

Cette enquête a pour objectif de mesurer la satisfaction des locataires à l'égard de l'entretien des parties communes de l'immeuble et des espaces extérieurs, de l'entretien de leur logement et du service rendu par Habitat Toulouse.

Réalisée **par téléphone**, elle a concerné **800 locataires**, dont le panel, toutes agences confondues, est représentatif du patrimoine d'Habitat Toulouse. Nous remercions les locataires contactés pour leur disponibilité.

SIGNATURE D'UN ACCORD SUR LA FIDÉLISATION DES LOCATAIRES



De gauche à droite : Francis Maisonnave, secrétaire général de l'AFOC, Saïd Bessaïah, Président de la CLCV, Hervé Kopec, Directeur Général d'Habitat Toulouse et Armand Ndonga, Président de la CNL.

Habitat Toulouse et les associations de locataires (CNL, CLCV, AFOC) ont signé un protocole d'accord portant sur la fidélisation des locataires les plus anciens.

Il s'agit de remercier les locataires les plus fidèles en participant financièrement à la réalisation de travaux de rénovation intérieure. La participation d'Habitat Toulouse concerne le **remplacement des revêtements de murs et de sols ainsi que les travaux de peinture**. Elle est fixée à **70%** du montant des travaux réalisés dans la limite de **2 mois de loyer mensuel** du logement hors taxes et charges. Ce dispositif concerne les locataires occupant leur logement **depuis plus de 10 ans** justifiant d'un comportement citoyen, qui en feront la demande, par écrit, auprès de leur agence.

Après accord d'Habitat Toulouse, les services techniques confient à un prestataire l'établissement d'un devis. Les travaux sont engagés après acceptation par écrit du locataire. Une convention décrivant les travaux réalisés, leur coût et leur réalisation est alors passée entre le locataire et Habitat Toulouse.

Après réception, le coût des travaux restant à la charge du locataire sera facturé par Habitat Toulouse. Le cas échéant, le locataire pourra bénéficier d'un étalement de paiement.

Pour tout renseignement, contactez votre agence.

RÉCLAMATIONS : RÉORGANISATION DE LA RÉGIE D'OUVRIERS D'HABITAT TOULOUSE

Depuis le 1^{er} janvier, une nouvelle régie composée de 12 ouvriers (plombiers, électriciens, menuisiers...) est en place sur un seul site, à Bordelongue, pour vous apporter un meilleur service au quotidien.

La régie d'ouvriers intervient sur l'ensemble du patrimoine pour **traiter rapidement vos réclamations** - après signalement à votre gérant ou régisseur - qui concernent des menues réparations dans votre logement ou dans les parties communes (remplacement d'un mélangeur ou d'un siphon, changement d'un robinet de compteur d'eau...). Elle intervient également après les états des lieux pour remettre en état les équipements du logement, avant sa relocation.

A ce jour, la régie a accompli plus de **3 800 interventions**. Elle est dotée d'un budget de **500 000 €** pour l'année 2010.



L'équipe de la régie d'ouvriers

RIXENS-LA-PLACE : TRAVAUX ET ACCORD COLLECTIF POUR AMELIORER LE CONFORT ET LA SECURITE



Les travaux de réhabilitation engagés par l'agence du Faubourg sur la résidence Rixens La Place (77 logements) sont terminés. Ces travaux concernaient le traitement des étanchéités en pied d'immeuble et en façade, le remplacement des chaudières et des volets roulants des séjours et le ravalement des façades. Des tons chauds, ocre et sienne, se mêlent harmonieusement aux logements individuels précédemment réhabilités.

Montant des travaux de réhabilitation financés par Habitat Toulouse : 800 000 €

D'autre part, suite à un sondage réalisé en juin 2009, les locataires ont confirmé leur souhait de faire réaliser des **travaux d'amélioration et de sécurisation** des halls de la résidence. Un **accord collectif** a donc été rédigé et transmis aux résidents précisant la participation financière d'Habitat Toulouse et des locataires. Il porte sur le remplacement des portes de halls renforcées avec interphonie et contrôle d'accès, la mise en peinture des cages d'escalier et des halls (intérieur et extérieur), le remplacement et automatisation des éclairages dans les halls, le remplacement des boîtes aux lettres, corbeilles, panneaux d'affichage, la prise en charge des intérêts d'emprunts.

Un chiffrage précis a été établi. Une notification personnalisée a été transmise et a été validée par **63%** des locataires grâce notamment à l'implication de l'Amicale des locataires de Rixens. Les travaux démarreront en **septembre** pour une durée de **12 semaines** environ.

Montant global des travaux d'amélioration : 149 242 €

Participation des locataires : 2,20 € par mois pendant 10 ans

MIRAIL-UNIVERSITÉ : ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES PRIVÉS MOMENTANÉMENT D'ASCENSEURS

Pour améliorer le confort et les déplacements des locataires des résidences **Les Pradettes, Lou Bosc et Maillol** (516 logements), l'agence Abbal a entamé une réhabilitation d'envergure avec le remplacement des **16 ascenseurs**. Débutée en février, elle s'échelonne sur 11 mois.

Le chantier de rénovation a débuté en février par la résidence Les Pradettes. Il nécessite l'arrêt des appareils pendant **8 semaines**. Conscient de la gêne occasionnée, l'agence Abbal a anticipé en réalisant une enquête individualisée afin de recenser les difficultés et besoins de certains locataires (personnes âgées...) et a rencontré des résidents ayant des problèmes de santé ou de mobilité.

Pendant toute la durée du chantier, l'agence Abbal met à la disposition des locataires un soutien logistique, 3 jours par semaine, pour porter les courses, les poussettes à raison d'**une personne par hall d'immeuble**.

Ces prestations sont réglées par Habitat Toulouse à la société AJ Net. Un numéro de téléphone permet également la prise de rendez-vous individualisé. Ce dispositif mis en place en juin et en août pour Lou Bosc (2 phases), le sera en octobre pour Maillol.

Montant global de remplacement des ascenseurs financé par Habitat Toulouse : 1,642 M€

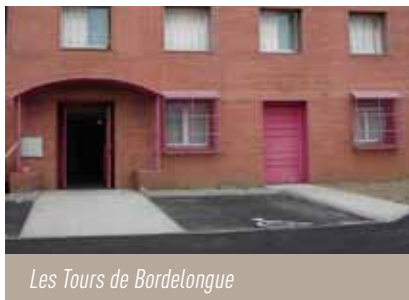


L'équipe de soutien logistique

BORDELONGUE : LES TRAVAUX DE RÉSIDENTIALISATION SONT EN COURS



Le Petit Bordelongue



Les Tours de Bordelongue

Qu'est-ce que la résidentialisation ?

La résidentialisation permet d'améliorer le cadre de vie des résidents, d'aménager les pieds d'immeuble (espaces verts, éclairage), de sécuriser l'accès à la résidence, d'améliorer le stationnement...

Démarrés en février, les travaux de résidentialisation de Bordelongue (203 logements) dureront plusieurs mois. Le chantier a été divisé en quatre zones afin de préserver le stationnement sur chaque résidence.

Le programme des travaux est l'aboutissement d'un **travail de concertation** mené entre des locataires de la résidence, la CLCV (Consommation Logement et Cadre de Vie) et Habitat Toulouse. Il a été soumis au vote et entériné par un accord collectif ratifié par la majorité des locataires.

Les travaux adaptés à chacune des deux résidences, les tours de Bordelongue et le petit Bordelongue portent sur la mise en place d'une clôture et la création de portails automatisés avec contrôle d'accès ; la création d'une place de parking privative par locataire sécurisée par un arceau ; la création de locaux pour le stockage des ordures ménagères et la présentation des conteneurs ; l'embellissement des pieds d'immeubles et le renforcement de l'éclairage ; la mise en place de boîtes aux lettres aux normes.

Au début du chantier, des difficultés techniques ont été rencontrées, en raison de la mauvaise qualité des sols.

Coût estimatif des travaux : 1,2 M€

Financements :

- Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine : 636 722 €
- Mairie de Toulouse : 407 502 €
- Habitat Toulouse : 78 944 €
- Locataires :
 - Petit Bordelongue : 6,32 €/mois pendant 15 ans
 - Tours de Bordelongue : 6,15 €/mois pendant 15 ans

Certaines tâches ont été décalées, le planning modifié, une solution technique, **sans incidence financière**, validée.

Fin juillet, la majorité des travaux étaient achevés sur les tours de Bordelongue.

Les travaux redémarreront **à partir de septembre** sur les deux résidences.

TRAVAUX « CLOS ET COUVERT » SUR 11 RESIDENCES



L'isolation et l'étanchéité des toitures terrasses ont été remplacées à neuf sur les résidences **la Vierge** (120 logements), **la Gloire** (247

logements), **les Tours de Castilhon** (100 logements), **Tivoli** (111 logements), **Soupirs** (156 logements), **Montaudran** (135 logements) et **Julien Sorel** (3 logements). Ces travaux d'étanchéité permettent de prévenir et/ou guérir les désordres liés aux infiltrations d'eau en toiture. Démarrés en octobre, les travaux ont été réceptionnés sur 5 des 7 résidences. Les travaux sur la Gloire et les Tours de Castilhon sont en cours de finitions et seront totalement achevés en septembre. La seconde phase de travaux « Clos et couvert », démarrée en juin,

concerne 4 résidences : **le Béarnais** (86 logements - ravalement de façade), **St Exupéry** (77 logements - remplacement menuiseries), **Quercy** (89 logements - remplacement des volets) et **Maillol** (151 logements - remplacement des bardages et réfection des ouvertures de 4 logements situés au dernier étage).

Montant des travaux financés par Habitat Toulouse

- phase 1 : 1,5 M€
- phase 2 : 1,1 M€

ECONOMIE D'ENERGIE : SIGNATURE D'UNE CONVENTION AVEC VOLTALIS



www.voltalis.com

Habitat Toulouse et Voltalis ont conclu un accord de partenariat pour permettre aux locataires équipés au tout électrique de bénéficier **gratuitement** d'un service permettant d'alléger les factures d'électricité de **5 à 12%**.

Le dispositif proposé aux locataires par la société Voltalis consiste en l'installation d'un petit boîtier appelé Bluepod qui s'installe sur le tableau électrique. Il permet de mesurer les consommations électriques en temps réel, de les suivre à distance via Internet et de les moduler. Ces modulations réalisées à grande échelle, constituent ce que l'on appelle l'effacement diffus et participent à l'équilibre électrique du pays.

Bluepod permet de diminuer les émissions de CO2 jusqu'à **30%**. Un geste en faveur du développement durable !

OFFICE DE LA TRANQUILLITÉ : COMMENT ÇA MARCHE ?

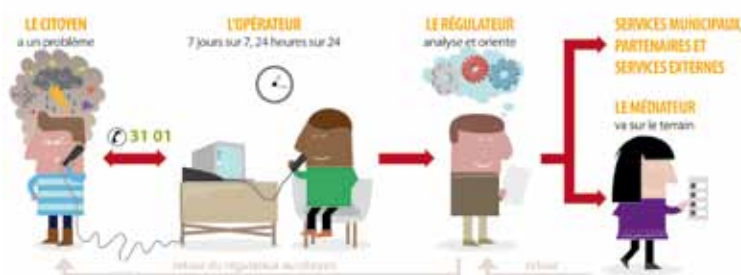
Nuisances, conflits de voisinage, enlèvement de graffitis, réfections de voirie ou encombrants, en composant le **31 01** (appel gratuit depuis un poste fixe) vous retrouvez une chaîne d'intervenants à votre service **24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an**.

Le centre d'appel Allô Mairie se fonde dans ce dispositif mis en place par la Mairie de Toulouse depuis le 5 octobre 2009.

Un opérateur répond à votre demande ou la transmet à l'un des régulateurs qui se tourne vers les partenaires du dispositif : les services de la Ville (techniques, sociaux, la police municipale), les services sociaux, la police

nationale, la préfecture...

Le régulateur peut aussi faire appel à un médiateur qui va sur le terrain pour intervenir sur des nuisances sonores ou des problèmes de voisinage.



ACCUEIL UNIQUE DES DEMANDEURS DE LOGEMENT

L'accueil des demandeurs de logement (première demande, renouvellement) est **centralisé à l'Espace Location** et n'est plus assuré par le siège social. Le dossier de demande de logement est téléchargeable depuis notre site internet www.habitatoulouse.fr

ATTENTION ! NOUVEAUX HORAIRES

L'équipe de l'Espace Location vous accueille du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 13h30 à 17h, 2 bis rue Alsace Lorraine à Toulouse (M° Esquirol)

Pour toute information concernant les demandes de logement, un seul n° de téléphone à composer :

05 67 69 67 69

PAIEMENT DU LOYER PAR CARTE BLEUE

Depuis plus d'un an, nous avons mis à votre disposition un nouveau mode de paiement : le paiement par carte bleue par téléphone.

De nombreux locataires sont satisfaits de ce service **simple, sûr, rapide** et **gratuit**. Alors si vous voulez l'essayer, n'hésitez plus : appelez le **05 61 99 72 13**.



ELECTIONS DES REPRESENTANTS DES LOCATAIRES

Vous allez être appelés à voter au plus tard le **1^{er} décembre** pour l'élection de **4 représentants** des locataires qui siègeront au Conseil d'Administration d'Habitat Toulouse pour une durée de **4 ans**. Vous recevrez à votre domicile la liste des candidats et le matériel de vote. Le vote se fera uniquement par correspondance au moyen de la carte T fournie (envoi gratuit).



> Siège Social :

27, rue Roquelaine
31069 TOULOUSE CEDEX
Tél. : 05 61 99 72 72

www.habitatoulouse.fr

N°9 - Septembre 2010
Magazine d'information gratuit édité par Habitat Toulouse.
Dépôt légal janvier 2007.
Directeur de la Publication : Hervé Kopec.
Rédaction : Florence Cormier.
Conception : Studio Ho'okipa - 0561209180.
Imprimé sur du papier recyclé en 14 500 exemplaires par BCR.