N°04
SEPTEMBRE 2022

PATRIMOINE

ZOOM SUR LES CHANTIERS EN COURS Page 4

SERVICES

TEMPORIS ET MODULIS : 2 SOLUTIONS Page 5

EDITOH

www.terredopalehabitat.fr

Le trimestriel d'information des locataires de Terre d'Opale Habitat

PORTRAITS

La place de la femme chez Terre d'Opale Habitat

Page 3

ÉDITORIAL

Emmanuel AGIUS, Président de Terre d'Opale Habitat Page 2

Hans RYCKEBOER, Directeur Général de Terre d'Opale Habitat Page 2

ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES

Agents d'immeubles : les alliés au quotidien !

Page 6

SOLIDARITÉ

Le Supplément de Loyer Solidarité : explications Page 8

DÉVELOPPEMENT

La Meta : répondre aux enjeux de demain Page 8

LOGEMENT

L'assurance locataire : que dit la loi ? Page 8

Les Chiffres

376 attributions de Janvier à fin Juillet 2022 !

Livraisons depuis Janvier :

- 12 logements Résidence de la Méditerranée, rue d'Alger : 7 type 4, 4 type 2, 1 type 3
- 3 logements boulevard Jacquard : 2 type 3, 1 type 2
- 14 logements à Coulogne rue Charles de Gaulle : 7 type 2, 7 type 3

CONCOURS DES LOGEMENTS FLEURIS : LES PARTICIPANTS RÉCOMPENSÉS !

Un grand nombre de locataires participe, tous les ans, au concours des logements fleuris. Cette année encore, ces participants qui se dévouent corps et âme pour fleurir et donner une belle image de leur quartier grâce à leur imagination et créativité, se sont retrouvés en Mairie pour y recevoir leurs distinctions. Nos locataires à la main verte étaient près d'une quarantaine, cette année, à participer à ce concours des logements fleuris. La remise des prix s'est déroulée, dans le grand salon de l'Hôtel de Ville de Calais.

Les premiers sont récompensés par un diplôme, une composition florale et une carte cadeau de 75 €.

Dans la catégorie Maisons fleuries avec jardin :
- Roseline DEJARDI, première pour le secteur du Beau-Marais
- Marie-Josée BAICHE, première pour le secteur du Centre-Ville
- Vannick JENNEQUIN Vannick, premier pour le secteur du Fort-Nieulay

Dans la catégorie Façades et baies fleuries :
- André DUFAY André, premier pour le secteur du Beau-Marais
- Élisabeth MORMICHE, première pour le secteur du Centre-Ville
- Sandy WARMOES, première pour le secteur du Fort-Nieulay

Dans la catégorie Balcons fleuris :
- Jacqueline FAUQUET, première pour le secteur du Beau-Marais
- Francis PETITPAS, premier pour le secteur du Centre-Ville
- Christian JEANDEL et Eliane KEHLOUL, premiers ex aequo pour le secteur du Fort -Nieulay

Le deuxième prix est récompensé par une carte cadeau de 65 €, un diplôme et une composition florale.

Dans la catégorie Maisons fleuries avec jardin :
- Bruno PORQUET, deuxième pour le secteur du Beau-Marais
- Jean-Luc MESMACQUE, deuxième pour le secteur du Centre-Ville
- Martine CIROT, deuxième pour le secteur du Fort-Nieulay

Dans la catégorie Façades et baies fleuries :
- Anne-Marie AMEDRO, deuxième pour le secteur du Beau-Marais
- Lily DUVIVIER, deuxième pour le secteur du Centre-Ville
- David QUENNEHEN, deuxième pour le secteur du Fort-Nieulay

Dans la catégorie Balcons fleuris :
- Madeleine DELOZIERE, deuxième pour le secteur du Beau-Marais
- Joëlle DUQUENE et Luc LECOCQ, deuxièmes ex aequo pour le secteur du Centre -Ville
- Robert CUVEILLIER, deuxième pour le secteur du Fort-Nieulay

Le troisième prix est récompensé par une carte cadeau de 55 € un diplôme et une composition florale.

Dans la catégorie Maisons fleuries avec jardin :
- Bernard AERNOUT, troisième pour le secteur du Beau-Marais
- Patrice GRUSON, troisième pour le secteur du Centre-Ville
- Bruno GAY, troisième pour le secteur du Fort-Nieulay

Dans la catégorie Façades et baies fleuries :
- Séverine TASSART, troisième pour le secteur du Beau-Marais
- Augusta VANDENKOORNHUYSE, troisième pour le secteur du Fort-Nieulay

Dans la catégorie Balcons fleuris :
- Michel HUART, troisième pour le secteur du Beau-Marais

*Toutes les photos sur : **www.terredopalehabitat.fr***

Éditorial

Chère cliente, cher client,

C'est un nouvel "Édi'TOH" toujours aussi riche en matière d'informations sur l'activité de TOH que je vous invite à découvrir.

À la lecture de ce dernier, vous aurez plaisir à constater que notre patrimoine continue à s'étoffer avec la livraison de la résidence de "La Méditerranée" rue d'Alger, l'avancée des chantiers de construction rue de Phalsbourg à Calais et Prévert à Marck.

De l'habitat collectif, des maisons individuelles en réponse à vos attentes, des réhabilitations énergétiques pour vous offrir un meilleur confort de vie : chaque jour, nous sommes à votre écoute et œuvrons pour une qualité de service sans cesse améliorée afin de vous apporter entière satisfaction. J'y mets un point d'honneur !

Quant à celles et ceux qui rencontrent des difficultés financières pour l'accès au logement ou le règlement du loyer, nos services restent à l'écoute et font preuve de bienveillance à travers les programmes Temporis et Modulis Solution.

Vous l'aurez compris, l'été perdure chez TOH et personne n'est oublié : notre mission est de vous accompagner au mieux tout au long de votre parcours résidentiel !

Agréable lecture à tous, les sujets ne manquent pas…

Emmanuel Agius
Président de Terre d'Opale Habitat

Éditorial

Bonjour à tous,

Je suis heureux de vous retrouver, pour la quatrième édition de votre journal Édi'TOH. J'espère que vous avez profité du bel été que nous avons eu à Calais, des journées ensoleillées, des températures estivales, des animations organisées par la Ville durant tout l'été. Il fait vraiment bon vivre à Calais ! Ça y est, nous sommes déjà en Septembre et l'heure de la rentrée a sonné. Pour cette édition d'Edi'TOH, j'ai souhaité mettre les femmes de Terre d'Opale Habitat à l'honneur. Vous verrez que nous sommes une société qui mettons tout en place pour le respect de la parité Homme – Femme.

Nous souhaitons continuer de progresser en termes de satisfaction client, en mars 2023, vous serez peut-être sollicité pour une enquête téléphonique, pour connaître votre satisfaction globale, à l'égard de notre entreprise et de nos services. Les résultats nous permettent de nous faire évoluer pour mieux répondre à vos attentes.

Vous trouverez dans ce magazine, quelques informations divers comme l'agenda de TOH, quelques chiffres clés, mais aussi différents articles, à travers des portraits de femme qui travaillent chez TOH au siège ou sur le terrain, nous vous parlerons de l'enquête satisfaction qui arrive, bien sûr nous aborderons toute l'actualité sur le patrimoine, nouvelle résidence, chantier en cours et réhabilitation.
Nous vous parlerons des services qui vous sont dédiés comme Modulis ou Temporis. Nous verrons également La Meta, une réponse à la rénovation des quartiers prioritaires, ainsi que les bons plans, l'attestation d'assurance et bien plus encore. Je vous souhaite une excellente lecture.

Hans RVCKEBOER
Directeur Général de Terre d'Opale Habitat

PORTRAIT

La place de la femme chez Terre d'Opale Habitat

Convaincue que la mixité à tout échelon est un facteur majeur de progression de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, Terre d'Opale Habitat est un bel exemple d'entreprise qui promeut l'évolution des femmes (50% des responsables des responsables de service sont des femmes, parité respectée) et qui leur permet d'accéder à des postes encore peu féminisés.

Il est clair que les femmes et les hommes apportent au monde du travail des compétences et des optiques différentes, et ont notamment une approche distincte du métier et de la collaboration, ce qui apporte une plus-value à l'entreprise et cela Terre d'Opale Habitat l'a bien compris.

Suzy Vermeulen, technicienne au sein du Service Relations Clients :

"Au départ, les locataires étaient surpris de voir une femme se rendre à leur domicile pour des problèmes techniques, mais maintenant, ils ont pris l'habitude et apprécie d'avoir un regard féminin notamment sur le contrôle des travaux"

Éloïse Delsart, Gestionnaire maintenance au sein du service informatique :

"J'ai intégré mon poste au sein de Terre d'Opale Habitat il y a 2 mois et bien que le service soit composé uniquement d'hommes, il n'y a eu aucun jugement, ni apriori sur les compétences que je pouvais apporter".

Christelle Dufossé, Directrice juridique :

"Être une femme est un atout dans bien des domaines. J'ai le privilège d'occuper seule fonction de Directrice au sein du Comité de Direction depuis quelques années maintenant. Que faut-il en penser ? Dans notre entreprise, obtenir un poste dépend certes des compétences acquises, mais surtout de l'envie de s'investir. On reproche souvent aux femmes de ne pas se mettre assez en avant. Soit parce qu'elles n'ont pas suffisamment confiance en elles. Soit parce qu'elles attendent de se voir proposer le poste. Pour obtenir un poste, il faut non seulement occuper la fonction avant d'en avoir le titre, mais également le revendiquer. Une attitude plus marquée chez les femmes que chez les hommes ?".

Suzy VERMEULEN

Éloïse DELSART

Christelle DUFOSSÉ

CONSTRUCTION

Zoom sur les chantiers en cours !

La Résidence, rue de Phalsbourg

Vous avez peut-être remarqué, si vous passez régulièrement rue de Phalsbourg, que des travaux ont débuté pour la construction de 27 logements neufs, incluant la création d'une nouvelle rue. L'accès à la parcelle se fera depuis la rue de Phalsbourg (n°40) via une voierie en sens unique, et la sortie de la parcelle se fera sur la rue Lalande. C'est 27 logements T4, avec des surfaces allantes de 78 m² à 98 m².

Toutes les habitations seront traversantes et auront un étage, un jardin privatif et un garage. Des parkings sont également prévus pour les visiteurs. Les chauffages seront individuels au gaz, labellisés RT2012. Des matériaux de qualité sont commandés, comme des toitures en tuiles, des menuiseries extérieures en PVC, des soubassements en brique et des façades enduites.

Le promoteur de ce projet ambitieux est INVESTIM Immobilier et le maître d'œuvre est OPALARCHI de Berck-sur-Mer. Le coût des travaux est 5 451 000 Euros ; Les travaux des gros œuvres débutent en fin d'année et les logements seront livrés en Mai 2023.

Résidence des Thermes

C'est un projet de construction d'une résidence intergénérationnelle de béguinage pour les personnes non dépendantes et les jeunes couples. La résidence accueil Cap Énergie et les logements locatifs TOH de 68 logements, rue Prévert à Marck. Un projet qui a commencé en août 2021, pour une livraison prévue en avril 2023.

L'accès à la parcelle se fera depuis la rue Prévert, cœur d'ilot en enceinte sécurisée. L'opération se situera sur une partie de l'ancien parc du Château des Thermes, le maximum d'arbres sera conservé. Le partage des logements est de 28 pour TOH, de 25 pour la résidence sénior et 15 pour la résidence accueil de Cap Énergie, association de travailleurs handicapés.

Les logements seront traversants et adaptés PMR, pour ceux du rez-de-chaussée. Toutes les habitations seront équipées d'un chauffage individuel au gaz, labellisé RT2012-10%. Pour les logements, 44 places de parkings sont prévues dont certaines PMR. Le coût estimé des travaux est 7 745 000 euros.

La Résidence des Thermes

Les intervenants sur le chantier sont :
Promoteur :
SCCV Cœur de Vie Marck
Maître d'œuvre :
Cabinet ABCISS Architectes à Calais
Gestionnaire
Cap Énergie

Réhabilitation énergétique du groupe CURIE

Le groupe Curie est composé de 96 logements. Les travaux commenceront durant le 1er trimestre 2023 et dureront 24 mois, pour un montant de 12 000 000€.

Cette réhabilitation concernera :

- L'amélioration des performances énergétiques des bâtiments (menuiseries extérieures, isolation, couverture)
- L'amélioration du confort intérieur des logements (Traitement humidité, électricité, ventilation, hauffage, etc.)
- L'amélioration du confort intérieur des parties communes (embellissements, sécurisation, mises aux normes PMR, etc.)
- L'amélioration de la sécurité des parties communes (désenfumage, signalétique etc.)

2 solutions en cas de difficulté momentanée...

"Temporis Solution" : une solution pour le règlement du loyer en cas de difficulté momentanée.

De plus en plus confrontés aux aléas conjoncturels, de nombreux locataires sont aujourd'hui touchés par des situations de difficultés financières ou d'impayés ponctuels en ce qui concerne le règlement de leur loyer.

Face à cette difficulté, il importe de ne pas s'enliser dans cet engrenage financier négatif en s'endettant mais de réagir en informant son bailleur des problèmes rencontrés pour tenter de trouver une solution amiable et solliciter les aides qu'il propose.

C'est dans ce cadre que TOH, principal bailleur calaisien, a créé et mis en place "TEMPORIS SOLUTION".

Qu'est-ce que "Temporis Solution" ? À qui s'adresse-t-il ?

Perte d'emploi, maladie, séparation du couple, départ en retraite et attente de la mise en place des droits, décès, autant de situations qui peuvent entraîner une perte provisoire voire même définitive des ressources. Pour éviter l'enlisement, tenter de résorber au mieux les répercussions financières, prévenir l'impayé ponctuel du loyer, et garantir le maintien dans le logement des clients ainsi touchés, Terre d'Opale Habitat propose "Temporis Solution".

La durée :

Le locataire-client en difficulté ponctuelle pourra se voir suspendre l'exigibilité du loyer sur une période de trois ou six mois, avec une possibilité d'une unique reconduction de Terre d'Opale Habitat de trois mois maximums, ce qui, pour les dossiers les plus sensibles, permettra un accompagnement du client jusqu'à 9 mois.

Suivi, accompagnement, aide, bilan :

Dès la constitution du dossier, un suivi sera assuré par le service recouvrement de Terre d'Opale Habitat. Un accompagnement sera en outre proposé le temps nécessaire éventuellement à la réalisation de démarches administratives indispensables à l'ouverture et/ou à l'obtention de la régularisation de nouveaux droits. Un suivi mensuel du client sera aussi mis en place et un bilan réalisé en fin de période (3, 6 ou 9 mois) afin de s'assurer de la stabilisation de la situation financière. En fonction de ce suivi, des constats effectués, Terre d'Opale Habitat pourra :

- Accorder une réduction totale ou partielle des échéances suspendues ;
- Accorder un plan d'apurement adapté à la nouvelle situation du client ;
- Proposer une mutation vers un logement correspondant mieux aux finances du client

Plus de renseignements au 03 21 46 04 80 (Service Contentieux/Recouvrement).

Avec "Modulis Solution", un loyer adapté temporairement à vos ressources.

Qu'est-ce que "Modulis Solution" ? À qui s'adresse-t-il ?

"Modulis Solution" a pour vocation de faciliter l'accès au logement des personnes, qui rencontrent des difficultés financières, en adaptant le montant du loyer à la situation personnelle du débiteur à travers l'octroi temporaire d'une remise commerciale mensuelle, ce pendant une durée déterminée.

Le montant de cette remise commerciale sera variable, avec la possibilité d'être notamment réduit ou supprimé en fonction de l'augmentation des ressources du foyer.

La durée :

Concrètement, la durée initiale de la convention est fixée entre les parties à trois mois à compter de la date du contrat. Le dispositif pourra ensuite être reconductible, par voie tacite, tous les trois mois jusque 1 an. A l'issue de la première année, le dispositif d'adaptation du loyer, sous forme d'une remise commerciale variable, fera l'objet d'un examen annuel de la situation du bénéficiaire si celle- ci ne s'est pas améliorée.

Certaines obligations pour le bénéficiaire

La reconduction de l'octroi de la remise commerciale variable ne pourra être accordée que sous réserve du strict respect de certains engagements que vous retrouverez sur www.terredopalehabitat.fr

Ces clauses et conditions sont des éléments essentiels et déterminants. Terre d'Opale Habitat se réserve le droit, en cas de non-respect de l'un des engagements par le bénéficiaire, de procéder à l'annulation immédiate de l'ensemble des remises mensuelles commerciales accordées.

Qui contacter ?

Pour l'obtention d'informations complémentaires ou pour prétendre à "Modulis Solution", n'hésitez pas à prendre rendez-vous avec l'agence Imm-HOP - 104, Bd Jacquard, en la contactant au 03 21 46 04 80. Nous pouvons nous adapter à votre situation.

ACCOMPAGNEMENT LOCATAIRES

Agents d'immeubles, les alliés au quotidien !

Interview avec Valérie LEURETTE, agent d'immeubles

Présentez-nous votre parcours

J'ai débuté en tant que femme de ménage en 2003. J'ai alors enchainé les contrats renouvelables jusqu'à mon embauche en 2008 en tant qu'agent d'entretien. En 2013, je suis devenue gardienne d'immeubles. En 2020, j'ai souhaité redevenir agent d'entretien pour raisons personnelles.

De par la nature de mes contrats, j'ai été amenée à intervenir sur une multitude de résidences réparties sur l'ensemble du parc immobilier de TOH. Je peux donc facilement dire que je connais tous les secteurs et leurs particularités. Depuis, presque un an, j'ai repris la charge du secteur Minoterie et Jules Martin en Centre-ville. Ce sont deux résidences aux caractéristiques différentes mais avec des locataires attachants.

Comment à évoluer votre métier depuis votre arrivée ?

"En presque 20 ans, je ne peux que constater l'écart de niveau avec ce que j'ai connu à mon arrivée.

Tout d'abord en termes de moyens mis à disposition pour réaliser notre mission : nous sommes maintenant équipés de tenue de travail de qualité mais également de matériel adapté à nos tâches quotidiennes.

C'est surtout à partir de la mise en place du label Quali'HLM que l'évolution est la plus significative. Cela s'est matérialisé par l'instauration de nombreux process m'ayant permis, à moi mais aussi à l'ensemble de mes collègues, d'améliorer la qualité du service rendu aux locataires.

Dorénavant, nous sommes soumis à un planning de nettoyage nous permettant une meilleure organisation mais aussi un meilleur suivi de nos tâches quotidiennes. Ce planning est d'ailleurs affiché dans chaque résidence avec d'autres éléments d'informations utiles aux locataires, tel que notre numéro de téléphone professionnel donnant la possibilité aux habitants de nous contacter directement lorsqu'ils en ont besoin.

Aussi, nous avons désormais des échanges plus réguliers avec le personnel d'agence ou notre responsable de service (réunions, informations hebdomadaires...), ce qui nous aide à être mieux informés des nouveaux services proposés par TOH et à pouvoir ainsi apporter des réponses adaptées aux sollicitations des locataires.

Un contrôle de notre résidence a été mis en place, ce qui nous oblige à avoir un regard critique sur notre mission d'entretien quotidiennement.

Au final, cela permet d'avoir une résidence plus propre au bénéfice des locataires.
Nous avons également été dotés de smartphone, ce qui, conjugué à la mise en place de nombreuses procédures, nous aident à réagir plus vite lorsque nous constatons des problématiques dans nos résidences. Je peux citer en exemple les divers non-respects des parties communes qui, très rapidement après notre signalement, font l'objet d'une note de rappel

Valérie LEURETTE

aux locataires afin de maintenir le bien-vivre ensemble au sein de la résidence.

Nous sommes réellement devenus les acteurs principaux dans le maintien de la qualité de vie au sein de la résidence par notre suivi quotidien et grâce aux remontées régulières que nous faisons dès le constat d'une irrégularité.

Quels sont vos liens avec les habitants ? Avez-vous des faits marquants à nous présenter ?

Pour ma part, je suis systématiquement interpellée par les locataires lorsqu'ils me croisent. Une relation de confiance s'étant installée, ils n'hésitent pas à me faire part de leurs difficultés ou petits problèmes du quotidien. D'ailleurs, ils m'appellent tous par mon prénom.

C'est un réel plaisir pour moi de pouvoir leur apporter une solution ou de faire le lien en vue de solutionner leur problématique le plus rapidement possible.

Encore une fois, nous sommes passés d'une position passive à un rôle actif vis-à-vis des interpellations de nos clients. Nous ne sommes plus identifiés que comme simples agents de nettoyage par les locataires.

Il m'arrive parfois d'aider les locataires pour des demandes sans lien avec ma mission au sein de TOH, comme aider à porter les chariots de courses sur les quelques marches séparant le hall de l'ascenseur, régler un téléphone portable bloqué, prendre un courrier à destination du siège...Au travers de ces quelques exemples, je pense réellement que nous sommes devenus des alliés au service du quotidien de nos locataires ».

Interview avec Stéphanie POLLAERT, gardienne d'immeuble.

Pouvez-vous nous présenter votre parcours au sein de l'entreprise ?

J'ai eu la chance d'intégrer TOH en 1996. Au fur et à mesure des années, j'ai pu bénéficier d'opportunités afin d'évoluer dans différentes missions, toujours en lien avec le nettoyage. Je suis devenue gardienne en 2010 et toujours en poste à ce jour.

Au cours de mon parcours, j'ai eu la charge d'entretenir différentes résidences situées dans des secteurs tels que le Centre-Ville, la Plage et désormais le Beau-Marais. Depuis tout ce temps, c'est pour moi un plaisir et un enrichissement personnel de pouvoir côtoyer nos locataires si différents les uns des autres.

Stéphanie POLLAERT

Quelles sont vos missions au quotidien ?

Pour moi, la priorité lorsque je prends mon poste est de veiller à garantir la propreté des résidences dont j'ai la charge. Cela passe naturellement par le nettoyage de mes entrées en fonction du planning défini par l'entreprise et affiché dans les parties communes. Ces missions de nettoyage s'articulent autour du balayage, du lavage des halls d'entrée, des paliers et escaliers, des gaines techniques mais également du lavage des vitres, des menuiseries, des portes et de l'ascenseur. Enfin, je veille également à l'entretien des abords par le ramassage des papiers, des feuilles et autres déchets.

Je profite de ces missions pour réaliser un contrôle visuel de l'ensemble du bâtiment de manière à pouvoir faire remonter rapidement tout problème constaté.

En dehors de ces périodes de nettoyage, je suis également en charge de la réalisation des états des lieux qu'ils soient entrants ou sortants. Nous réalisons aussi les visites conseil des logements avec les clients lorsqu'ils déposent un préavis de départ. Je précise que nous sommes aussi sollicités pour contrôler des logements vides 24 à 48h.00 avant leur remise en location pour nous assurer qu'il est conforme aux attentes d'un client.

Au quotidien, je dois aussi faire preuve de "relationnel". Je suis en contact permanent avec les résidents. À ce titre, je dois apporter des réponses à des demandes diverses portant notamment sur les démarches administratives avec le bailleur, des réclamations techniques, ou encore des incivilités.

En tant qu'agent de proximité, je suis souvent l'interlocutrice des entreprises, des locataires d'autres sites et on me remet parfois des documents à transmettre à TOH comme par exemple des attestations d'assurance. »

Pouvez-vous nous expliquer en quoi votre rôle est stratégique ?

En premier lieu, nous sommes les représentants de l'entreprise au sein de la Résidence : il est donc essentiel d'être performant vis-à-vis de l'état général de nos bâtiments. Pour les locataires, nous sommes les personnes de TOH qu'ils voient et avec qui ils échangent le plus souvent. Ensuite, je vais revenir sur l'aspect "Relationnel" du poste. Les locataires sont souvent en besoin d'information et se tournent naturellement vers nous pour obtenir des conseils ou des solutions. Il est donc essentiel d'être à l'écoute de ces derniers.

Nous avons également un rôle de Conseil auprès des locataires. Lorsque nous réalisons les visites préalables au départ des locataires ou lors des états des lieux entrant, il est essentiel de pouvoir communiquer toutes les informations utiles à notre client au travers d'une présentation des services offerts par la multiservices, les numéros utiles, notre application mobile, etc.

Enfin, notre proximité avec les résidents et notre présence permanente sur site, nous permettent de faire remonter extrêmement rapidement tous les événements que nous pouvons constater ou dont nous sommes informés. Grâce à cela l'entreprise est plus réactive dans sa manière de traiter les incidents et de maintenir la qualité de son parc immobilier.

Quelles demandes particulièrement marquantes avez-vous pu rencontrer ?

Oui, j'ai en souvenir ce moment où j'ai été sollicitée par un locataire rencontrant des difficultés pour s'exprimer et qui faisait face à un problème technique dans son logement. Mon intervention auprès de la société multiservices allant jusqu'à la prise de rendez-vous a permis de résoudre le problème. Le locataire m'en a grandement remercié pendant plusieurs mois à chaque fois qu'il me croisait.

J'ai également un autre exemple d'une personne travaillant toute la journée qui ne pouvait se rendre en agence ou au siège durant les heures d'ouverture et qui se trouvait en difficulté pour faire remonter un problème d'incivilités. J'ai pris soin de lui présenter notre application via internet et l'ai accompagnée pour qu'elle puisse compléter le formulaire sur son smartphone. Elle n'était pas au courant de ce type d'outil et l'a trouvé au final fort utile pour les personnes dans sa situation. Notre rôle c'est aussi de mettre en avant les différents services offerts par TOH".

PATRIMOINE

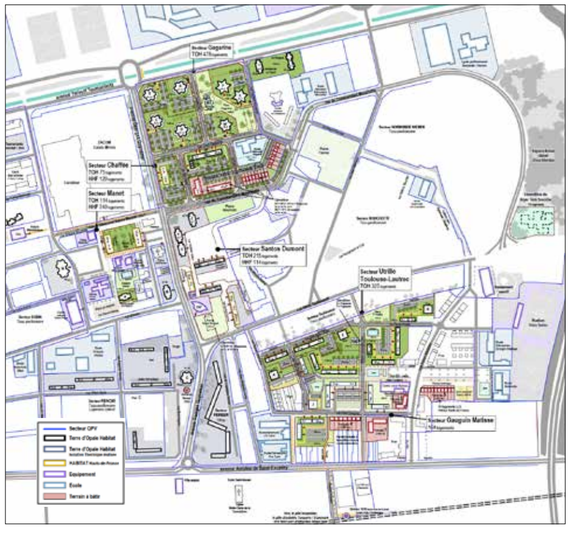
ANRU Démolition & Construction Rénovation énergétique

Le premier projet de rénovation urbaine du Quartier Beau-Marais est terminé. La Convention ANRU signée le 9 Janvier 2007 a été clôturée le 31 Décembre 2019.

Le PRU a permis la démolition et la reconstruction de 669 logements, la réhabilitation de 414 logements et la résidentialisation de 797 logements. Le projet enclenche également le processus de diversification de l'habitat via des opérations d'accession sociale à la propriété et la construction de logements locatifs libres par l'intermédiaire de l'AFL. Une part importante des rues a été rénovée dans les secteurs concernés et plusieurs aires de jeux et squares ont été créés. Enfin de nouveaux équipements en direction de la jeunesse et des habitants ont été créés (gymnase Matisse, école Corot, centre social, espace Marinot et plus récemment nouvelle médiathèque Marinot). Le montant de travaux global de la convention est de près de 168 millions d'Euros (40 millions d'Euros de subventions ANRU). Le PRU est aujourd'hui réalisé à 85%.

L'agglomération Grand Calais Terres et Mers souhaite élaborer puis mettre en œuvre deux nouveaux projets de renouvellement urbain ambitieux pour les quartiers Beau-Marais et Fort-Nieulay désignés en Décembre 2014 d'intérêt national par l'État dans le cadre du NPNRU. Ces nouveaux projets doivent être l'occasion pour l'agglomération de déconcentrer une partie de ses logements sociaux tout en revalorisant ces quartiers, mettant à niveau leur patrimoine social, leurs équipements, leurs espaces publics. Cela permettra un changement d'image des quartiers devant rendre possible la diversification de l'habitat en leur sein.

À cette fin, Grand Calais Terres et Mers et ses partenaires, dont Terre d'Opale Habitat est partenaire, ont élaboré conjointement en Juin 2016 un protocole de préfiguration affirmant les vocations stratégiques des quartiers Beau-Marais et Fort-Nieulay au sein de l'agglomération à 15-20 ans en prévoyant le programme de travail et d'études à réaliser préalablement à la signature de la convention définitive NPRU .Le projet définitif à quant à lui été présenté au Comité National d'Engagement le 6 Février 2020. La signature définitive est prévue à l'automne 2022 ce qui donnera le top départ officiel du programme de renouvellement.



Bâtiments	Réhabilitations avec volet énergétique	
Q	Sept. 2024	Juillet 2025
R	Sept. 2024	Avril 2025
X	Sept. 2025	Juillet 2026
Z	Sept. 2025	Mai 2026
Y	Sept. 2025	Mars 2026
A	Sept. 2026	Avril 2027
C	Sept. 2026	Juin 2027
D	Sept. 2027	Juillet 2028
G	Sept. 2027	Juillet 2028
E	Sept. 2027	Avril 2028
NB1/NA	Déc. 2022	Déc. 2023
A	Sept. 2023	Mai 2024
B	Sept. 2023	Juin 2024
C	Sept. 2024	Juin 2025

Bâtiments	Démarrage prévisionnel des travaux	Fin prévisionnelle des travaux
Bâtiment Y	Novembre 2022	Mai 2023
Bâtiment G	Novembre 2022	Mai 2023
Bâtiment CT3	Septembre 2022	Juin 2023
Bâtiment Iris D	Mars 2023	Décembre 2023
Foyer Tom Souville	Septembre 2023	Février 2024
Bâtiment NC1	Septembre 2023	Avril 2024
Bâtiment NT2	Février 2023	Novembre 2023
Bâtiment NT1	Septembre 2023	Juin 2024

Les démolitions

Rappel du programme : 7 bâtiments démolis soit 413 logements, sous MOA TOH (18 équivalents logements du Foyer Tom Souville) + 72 garages.

► Trois bâtiments vacants : le Foyer Tom Souville, le NT2 et le CT3.

► Un processus de relogement en cours sur les quatre autres bâtiments, avec 89 ménages relogés au 24/06/2022, sur un total initial de 117 logements occupés (hors Bât. D).

Les constructions

Rappel du programme : 220 logements locatifs sociaux sour MOA TOH au titre de la reconstitution de l'offre (Dérogation accordée en CE) - une réserve foncière dédiée à terme à la diversification de l'offre, un terrain pour AL.

20 LLS programmés sur le secteur Gauguin Matisse par TOH :
► 14 LLS programmés dans une opération mixte associant commerces/équipements/logements sur le Centre Commercial actuel.
► 6 LLS programmés, en regard de l'opération mixte, sur la Plaine Andrique.

Une opération de 20 LLS programmée sur l'emprise du Bât. NT2 sur le secteur Chaffée.
Une faisabilité opérationnelle en cours d'étude.

Des opérations de diversification :
► Un terrain de 560 m2 de SDP pour Action Logement au titre de ses contreparties sur Gauguin-Matisse.
► Une réserve foncière dédiée à la diversification sur le secteur Chaffée, sur l'emprise des bâtiments NC1 et NT1 avec une cession foncière de TOH à la Ville qui sera en charge des proto-aménagements, de l'entretien et in fine de la commercialisation.

Les réhabilitations

Rappel du programme : 15 bâtiments soit 649 logements réhabilités sous MOA TOH et 2 bâtiments soit 240 logements sous MOA HHF.

Pour les opérations de TOH :
Des programmes définis au cas par cas, au fil des études de maîtrise d'œuvre, avec un investissement moyen à hauteur de 43000 €/logement.

Pour les opérations de HHF :
Une opération de réhabilitation sur les bâtiments Frégates et Pélicans, à hauteur de 21 083€/logement.

Le SLS
à quoi ça sert ?

À la fin de l'année, une nouvelle campagne du SLS va être lancée auprès des locataires. Quelques informations à retenir.

Pourquoi le SLS ?

La règlementation impose à tous les bailleurs sociaux de réaliser tous les ans auprès de leurs locataires une enquête SLS.

Sont concernés les locataires qui ne bénéficient pas d'aides au logement (APL, AL) et résidant en dehors des Quartiers Prioritaires de la VILLE (QPV).

Cette enquête a pour but de vérifier si la situation familiale et les ressources n'ont pas évolué depuis leur entrée dans les lieux.

Un Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) appelé surloyer peut être réclamé au locataire dès lors que ses revenus excèdent de 20% les plafonds de ressources exigés pour l'attribution d'un logement social. Le SLS est calculé en fonction des critères suivants : Surface habitable du logement (SH) Coefficient de dépassement du plafond de ressources d'attribution d'un logement locatif social (CDPR) et Montant en Euros au m² de surface habitable intitulé supplément de loyer de référence (SLR). Le montant annuel du loyer (hors charges) augmenté du montant annuel du SLS ne peut pas dépasser 30% des ressources de l'ensemble des personnes de votre foyer.

Est-il obligatoire de répondre à l'enquête ?

Effectivement, les personnes concernées doivent répondre à cette enquête même s'ils ne sont pas assujettis au SLS.

En cas d'absence de réponse, dans les délais, vous vous exposez à l'application du Supplément de Loyer à son taux maximal et au paiement d'une indemnité de 25€ pour frais de dossier jusqu'au retour de l'enquête. Attention! Ces frais de 25€ sont non remboursables. Si vous ne répondez pas à l'enquête ressources durant 2 années consécutives, vous devrez quitter votre logement.

Mémento

Mi-Décembre 2022
Envoi du questionnaire SLS aux locataires

Janvier 2023
Retour des enquêtes SLS

Février 2023
Relances effectuées par TOH auprès des retardataires

Fin Mars 2023
Facturation du SLS

BONS PLANS : GARAGES À LOUER

- 2 Box
- 13 Carports
- 205 garages
- 179 parkings

Renseignements :
Muriel GUILBERT
Mob. : 06 27 63 12 41

La META

Répondre aux enjeux liés à l'attractivité et au développement des quartiers prioritaires.

La META (Mutualisation des Énergies pour Transformer et Aménager), Groupement d'intérêt Économique créé par Vilogia et Lille Métropole Habitat, est devenue un interlocuteur privilégié des communes dans la conduite des opérations de renouvellement urbain.

Récemment rejointe par Terre d'Opale Habitat, la META s'apprête à franchir une nouvelle étape dans son développement et va opérer sur le périmètre de Calais pour mener à bien le vaste projet NPNRU de la Communauté d'Agglomération Grand Calais Terres & Mers.

Deux quartiers ont été retenus par l'Agence Nationale pour la Rénovation Urbaine, le Beau-Marais et le Fort-Nieulay/Cailloux/Saint-Pierre.

Les enjeux pour TOH :

- La transformation durable des quartiers pour une pérennisation des investissements ;
- L'attractivité des territoires pour soutenir la mixité sociale ;
- La mutualisation de l'expérience, des savoir-faire et des pratiques des membres ;
- L'optimisation des moyens et des ressources de TOH.

Les attentes de TOH :

- Assister la conduite des projets de Renouvellement Urbain ;
- Apporter des solutions opérationnelles de gestion transitoire des quartiers ;
- Accompagner la conception et la mise en œuvre de partenariats opérationnels concourant à la modification d'image des quartiers ;
- Conseiller en matière de stratégie de rééquilibrage social, fonctionnelle et économique des quartiers.

Un complément informatif vous sera apporté lors de la prochaine publication d'Édi'TOH.

Relance attestation d'assurance

En application à la loi du 6 Juillet 1989 :

Assurer son logement est obligatoire pour les locataires.
En l'absence de couverture, les conséquences légales et financières peuvent être importantes.
Le locataire est tenu d'indemniser personnellement tous les dommages causés à ses voisins par un sinistre dont il pourrait être responsable, que ce soit de son fait (responsabilité civile) ou par un événement dont l'origine se situerait dans son logement : fuite d'eau, départ d'incendie...
En cas de sinistre grave, les conséquences pourraient être dramatiques, pendant de longues années...

En application :

Afin de s'assurer du respect de cette obligation Légale,
TOH réclame une attestation d'assurance à la signature du bail, puis annuellement.
Quels sont les risques en cas d'absence d'assurance du locataire ?
En cas d'absence d'assurance :
Aucun dégât n'est indemnisé en cas de vol de dégâts des eaux et, quand bien même il serait dû à la tempête ou à une catastrophe naturelle.
Le locataire est redevable financièrement de tous les dommages causés au logement, aux voisins et à l'immeuble : dégât des eaux, incendie, explosion, etc.
Si le locataire n'est pas en mesure de la fournir une attestation d'assurance :
TOH sera en droit d'engager une procédure d'expulsion à l'issue d'un délai d'un mois !

À noter que le bailleur est en droit de se retourner ensuite vers son locataire pour lui réclamer réparation, si la responsabilité de ce dernier dans le sinistre est établie par l'expert désigné.

Les conseils :

Pour toutes ces raisons Terre d'Opale Habitat invite ses locataires à lui transmettre l'attestation d'assurance à la date anniversaire du contrat et, en cas d'oubli, dès réception de la demande de TOH.

Ne pas jeter sur la voie publique • Imprimé sur papier recyclé

Le journal "ÉDITOH" est édité par Terre d'Opale Habitat • Directeur de la Publication : Hans RYCKEBOER • Rédaction et photos : Jérémy MILLIEN • Conception graphique : Pierre Carèje • Impression : www.carejeimprimeurs.fr • Dépôt Légal : 3e trimestre 2022 • ISSN en cours