



SOMMAIRE

2/3 DOSSIER

Enquête de satisfaction triennale

- 4 Devenez bénévole auprès des seniors
Améliorer l'accessibilité : notre priorité
- 5 Nouvelle campagne de sensibilisation
- 6 Nettoyage de Quartier
Notre nouvelle chargée de clientèle
Notre doyenne
- 7 Opération Argent de Poche
Astuce naturelle pour nettoyer sa plaque de cuisson
- 8 Votre espace locataire

ÉDITO

Chères locataires, Chers locataires,

L'amélioration constante de votre cadre de vie est au cœur de nos priorités. Grâce à l'enquête de satisfaction que nous avons récemment menée, nous avons pu mesurer vos attentes et apprécier les progrès réalisés. Vos retours nous permettent de faire évoluer nos services pour mieux répondre à vos besoins au quotidien.

Les résultats de cette enquête sont encourageants : une majorité d'entre vous exprime une grande satisfaction concernant la qualité de votre logement et des services fournis. Nous avons constaté de réels progrès dans plusieurs domaines, tels que la prise en charge des demandes techniques et la réactivité de nos équipes. Toutefois, des pistes d'amélioration subsistent, notamment en ce qui concerne la propreté des espaces communs et la gestion de certaines nuisances. Ces enjeux sont d'ores et déjà au centre de notre action.

L'accessibilité pour tous, le confort des résidences, et la qualité des échanges restent des priorités pour Toul Habitat. Nous restons pleinement engagés à améliorer la sécurité, la tranquillité et le bien-être de tous.

Nous vous remercions chaleureusement pour votre participation active à cette démarche. C'est grâce à votre implication que nous pourrons continuer à progresser ensemble.

Ensemble, continuons à faire de nos résidences des lieux de vie plus harmonieux et adaptés à chacun.

Alde Harmand
PRÉSIDENT

Mounia Ouafella Patier
DIRECTRICE GÉNÉRALE



Enquête de satisfaction : votre avis compte !

Tous les trois ans, les organismes de logement social réalisent une enquête de satisfaction auprès de leurs locataires.

Quels thèmes sont abordés dans l'enquête ?

Le questionnaire couvre six thématiques essentielles liées à votre cadre de vie et à la qualité des services :

- La qualité de vie dans la résidence
- La qualité de vie dans le logement
- Votre projet d'habitat
- La relation avec votre bailleur et le traitement de vos demandes
- Votre satisfaction générale
- La qualité de vie dans votre quartier



Votre avis nous guide

Une satisfaction globale en progression

La société Présence a donc interrogé un échantillon de 300 locataires pour mieux comprendre vos attentes et améliorer nos services. Cette année encore, vos retours sont précieux et confirment nos efforts !

87,9 %

de satisfaction globale (note de tête)
et 85,6 % (note de cœur)

→ Ces résultats sont **stables et mieux construits** par rapport à 2021 et placent **Toul Habitat 10 points au-dessus de la moyenne régionale.**

7,6/10

→ Vous êtes également nombreux à nous recommander, avec une note moyenne de **7,6/10**, bien au-dessus de la moyenne régionale (**6,9/10**).

Vos points de satisfaction

Votre logement : un confort en constante amélioration

86,3 %

de satisfaction, en hausse depuis 2017.

→ La satisfaction sur le fonctionnement des équipements progresse (77,3 % contre 74,1 % en 2021), malgré un contexte de hausse des coûts de l'énergie.

Les interventions techniques : efficacité et respect

80 %

de satisfaction sur le traitement des demandes.

96,6 %

des locataires saluent la courtoisie des intervenants.

Nos axes d'amélioration

Votre résidence : un cadre de vie à renforcer

76 %

de satisfaction (contre 80 % en 2021)

→ Propreté des parties communes et comportements des locataires identifiés comme points à améliorer.

Le traitement des troubles de voisinage : un enjeu à travailler

27,3 %

de satisfaction

→ Une réflexion va être engagée pour améliorer la gestion des nuisances.

L'information et la communication : en amélioration

85,8 %

de satisfaction, en hausse depuis 2017.

→ Une perception positive en hausse, avec 85,8 % de satisfaction.

L'accueil des nouveaux locataires : un sans-faute !

100 %

des nouveaux arrivants sont pleinement satisfaits de leur accueil (+10 points depuis 2021).

→ Une nette progression sur la propreté du logement à l'arrivée (83,3 % contre 79,5 % en 2021).

Votre quartier : des attentes en matière de sécurité et de tranquillité

75,7 %

de satisfaction (contre 80,1 % en 2021)

→ Points sensibles : tranquillité (39,1 %), sentiment de sécurité (26,1 %), relations de voisinage (23,2 %).

Le suivi des demandes : des attentes croissantes

67,7 %

de satisfaction (contre 80,1 % en 2021)

→ Satisfaction sur le suivi des demandes (67,7 %) et les délais de traitement (74,3 %) en légère baisse, mais toujours au-dessus de la moyenne régionale.

→ Un enjeu lié à des attentes plus élevées en matière de suivi en temps réel.

Nos engagements pour l'avenir

Grâce à vos retours, nous allons **continuer à améliorer nos services**, notamment sur la gestion des troubles de voisinage, la propreté des espaces communs et la tranquillité du cadre de vie.

Merci à tous les participants pour votre contribution précieuse !

Votre satisfaction est notre priorité, et ensemble, nous construisons un cadre de vie toujours plus agréable.

Stop à la solitude des séniors : devenez bénévole !

Lutter contre l'isolement des aînés est un **enjeu de société majeur**. Pour beaucoup de personnes âgées, le manque de lien social pèse sur le moral et le quotidien. **Vous pouvez changer cela !**

En rejoignant le service **STOP À LA SOLITUDE** du CCAS, vous offrez bien plus que du temps : **vous apportez de la chaleur humaine, de l'écoute et du réconfort**. Quelques heures suffisent pour illuminer la journée d'un senior isolé.

L'objectif est de proposer des visites de courtoisies chez un senior isolé, en manque de lien social :

Aucune compétence particulière n'est requise, seule votre motivation compte !

UN SIMPLE GESTE PEUT TOUT CHANGER. ENGAGEZ-VOUS ET BRISEZ LA SOLITUDE !

Le pôle seniors du CCAS propose un accompagnement et des services adaptés pour améliorer le quotidien de nos aînés. Vous pouvez les contacter aux coordonnées ci-dessous pour vous, un de vos proches ou pour devenir bénévole.



CCAS - Espace INFO SENIORS
13, quai de la Glacière, 54200 TOUL
03.54.17.04.66
info.seniors@mairie-toul.fr

Améliorer l'accessibilité : une priorité pour Toul Habitat



Travaux de création de la rampe extérieure aux normes PMR

INSTALLER DES DOUCHES ACCESSIBLES, AMÉLIORANT AINSI LE CONFORT DES LOGEMENTS

A **Toul Habitat**, nous nous engageons à améliorer le confort et l'accessibilité de nos résidences pour répondre aux besoins de **tous nos locataires**, notamment les personnes à mobilité réduite (PMR) et les seniors.

RÉSIDENCE DU PARC

Transformation intégrale de 12 logements pour les rendre complètement adaptés aux personnes à mobilité réduite : création d'un ascenseur, création de douches PMR, installation de visiophonie, volets roulants motorisés dans toutes les pièces, installation de portes coulissantes s'intégrant dans les cloisons, installations électriques aux normes PMR, création d'une rampe extérieure aux normes PMR.

La livraison de cette entrée est estimée pour le courant du 1er trimestre 2025.

HALÉVY : PLUS ACCESSIBLE ET PLUS AGRÉABLE



En plus des travaux de réhabilitation thermique, nous avons entrepris des travaux pour moderniser et embellir les parties communes notamment par l'installation de visiophonie et la réfection de l'éclairage des parties communes avec pose de globes led à détection de présence.

UN PROJET D'INTERPHONIE INNOVANT À L'ÉTUDE

Nous travaillons actuellement sur un pack d'accessibilité PMR pour moderniser l'interphonie et faciliter l'accès aux immeubles.

Nouvelle campagne de sensibilisation Et si nous partagions mieux notre quotidien ?



Vivre en habitat collectif, c'est partager bien plus qu'un immeuble : **des moments de convivialité, des échanges... mais aussi parfois quelques tensions.** Le respect des règles de vie commune est essentiel pour garantir **le bien-être de tous.**

C'est pourquoi Toul Habitat lance une **campagne de sensibilisation inédite**, basée sur **l'émotion et l'empathie**. Depuis le mois d'octobre, vous découvrez chaque mois un **nouveau portrait haut en couleur**, mettant en scène **une émotion forte** : joie, agacement, colère, soulagement... Ces visages et ces histoires reflètent des situations du quotidien, inspirées de **vos propres retours auprès de nos équipes, par téléphone, courrier ou mail ou encore lors de notre dernière enquête de satisfaction.**

POURQUOI CETTE CAMPAGNE ?

Vos témoignages ont mis en lumière des irritants du quotidien : **bruits excessifs, propreté des espaces communs, respect des règles de voisinage...**

Avec cette campagne, nous souhaitons montrer **l'impact de nos comportements** sur la vie de nos voisins et encourager **des gestes simples pour mieux vivre ensemble.**

DES VISAGES ET DES ÉMOTIONS QUI PARLENT À TOUS

Vous avez déjà rencontré :

- **Julien le «winner»**, qui partage ses éco-gestes avec ses voisins.
- **Léa le bras dans le plâtre**, à cause de son voisin qui a laissé traîner sa trottinette dans les communs
- **Louise**, épuisée par les répétitions de batterie de son voisin.

Et bien d'autres à venir ! Chaque mois, un **nouveau portrait**, une **nouvelle émotion**, une **nouvelle prise de conscience.**

ADOPTONS ENSEMBLE LES BONS GESTES !

À travers cette campagne, nous vous invitons à **vous mettre à la place de votre voisin**, à comprendre **l'impact de nos petits gestes quotidiens** et à adopter **des comportements respectueux pour un cadre de vie plus agréable pour tous.**

**Rendez-vous chaque mois
pour découvrir un nouveau visage...
et une nouvelle façon d'agir ensemble !**

Grand Nettoyage de Quartier édition Estivale !

MERCREDI 18 JUIN

Rendez-vous à 14h à la salle Oury

Tout le matériel est fourni : gants, pinces et sacs-poubelle

Retour à 16h pour un goûter gourmand et une distribution de bonbons



Après le succès du **Nettoyage d'Halloween et Carnaval**, Toul Habitat vous invite à une nouvelle opération citoyenne placée sous le signe de la convivialité et du partage : **le Nettoyage de Quartier - Édition estivale !**

POURQUOI PARTICIPER ?

- Agir pour un cadre de vie plus propre et agréable
- Partager un moment convivial entre voisins, familles et amis
- Apprendre aux plus jeunes l'importance du respect de l'environnement

→ Et surtout... passer un bon moment en finissant sur une touche sucrée !

Que vous veniez seul, en famille ou entre amis, **chaque geste compte !** Rejoignez-nous pour faire de ce nettoyage de quartier un moment festif et solidaire. **Ensemble, rendons notre quartier plus propre et plus agréable à vivre !**

On compte sur vous ! Mon quartier, je l'aime, j'en prends soin.

Bienvenue à notre nouvelle chargée de clientèle !



Nous avons le plaisir d'accueillir **Typhaine BOUCHON** au sein de **Toul Habitat**, où elle a rejoint en décembre notre **service gestion locative** en tant que **chargée de clientèle**.

Elle aura pour mission l'accueil physique, téléphonique et la gestion administrative du service, et aura à cœur de faciliter les démarches des nouveaux clients.

Nous lui souhaitons pleine réussite dans ses nouvelles fonctions et une belle intégration parmi nous !

Une belle surprise pour notre doyenne de 102 ans !



Notre doyenne, **Madame DURAND Paulette**, résidente du Port de France a eu la belle surprise de recevoir la visite de son **correspondant de secteur**, venu lui remettre un **bouquet de fleurs** et une **boîte de chocolats**.

Un moment d'émotion et de partage.

Cette attention a été reçue avec beaucoup d'émotion par notre doyenne, qui a échangé quelques souvenirs avec son correspondant de secteur, ravi de pouvoir lui offrir ce moment de douceur.

Retour sur la plantation d'arbres avec l'Opération Argent de Poche !



Du **21 au 25 octobre 2024**, une équipe motivée de **sept jeunes** accompagnée de **deux encadrants**, a participé à une belle initiative environnementale dans le cadre de l'**Opération Argent de Poche**.

Durant ces cinq jours, nos jeunes volontaires ont retroussé leurs manches pour embellir nos espaces verts. Leur mission ? **Planter 23 arbres fruitiers** – principalement **pommiers** et **mirabelliers** – ainsi que **quatre tilleuls**, qui offriront bientôt de l'ombre et une touche de verdure supplémentaire à notre cadre de vie.

Il ne reste plus qu'à bichonner ces arbres pour qu'ils grandissent bien et nous offrent leurs premières récoltes !

Malheureusement, nous déplorons le vol de quatre arbres peu après leur plantation, un acte regrettable. Nous espérons que chacun saura respecter et protéger ces espaces pour le bien de tous.

DATES DES PROCHAINS REPAR'CAFÉ PRÉVUS AU 1ER SEMESTRE 2025

Centre socio-culturel Site A. Malraux de 9h00 à 12h00

→ Samedi 26 avril

→ Samedi 17 mai

→ Samedi 28 juin

Pensez à venir réparer vos objets avec l'aide d'un dépan'acteur au lieu de les jeter

À tester d'urgence !

NETTOYER SA PLAQUE DE CUISSON AVEC UN CITRON ET DU BICARBONATE DE SOUDE

Pas besoin de produits chimiques coûteux ou abrasifs pour nettoyer sa plaque de cuisson ! Essayez cette astuce naturelle, économique et écologique à base de citron et de bicarbonate de soude.



INGRÉDIENTS

- 1 citron
- 2 cuillères à soupe de bicarbonate de soude
- Eau tiède
- Chiffon doux ou microfibre
- Éponge non abrasive

ÉTAPES À SUIVRE

- 1 Coupez le citron en deux.
- 2 Saupoudrez le bicarbonate de soude directement sur la plaque vitrocéramique.
- 3 Utilisez la moitié du citron pour frotter doucement la plaque en faisant des mouvements circulaires.
- 4 Laissez agir pendant 5 à 10 minutes.
- 5 Rincez avec un chiffon doux imbibé d'eau tiède.
- 6 Séchez avec un chiffon sec pour faire briller !

POURQUOI ÇA MARCHE ?

LE CITRON

Sa teneur en acide citrique aide à désinfecter et à dégraisser tout en laissant une agréable odeur de fraîcheur.

LE BICARBONATE DE SOUDE

Excellent agent nettoyant, il désincruste en douceur sans rayer.

À ÉVITER

Évitez les produits acides comme le vinaigre directement sur la plaque sans dilution.

Votre espace locataire : un service en ligne pour simplifier votre quotidien !



Saviez-vous que **votre espace locataire en ligne** est accessible depuis plus d'un an ? Déjà adopté par de nombreux locataires, cet outil **sécurisé et pratique** vous permet de gérer votre logement en toute autonomie, où que vous soyez, 24h/24 et 7j/7.

POURQUOI UTILISER VOTRE ESPACE LOCATAIRE ?

Avec ce service en ligne, vous pouvez :

- **Payer votre loyer en ligne** en toute simplicité et sécurité.
- **Mettre à jour votre RIB et opter pour le prélèvement automatique.**
- **Consulter l'historique de vos paiements et télécharger vos quittances.**
- **Déposer votre attestation d'assurance habitation directement en ligne.**
- **Être alerté** dès la page d'accueil en cas d'impayés, ou d'assurance habitation à renouveler.

PAS ENCORE INSCRIT ? C'EST SIMPLE ET RAPIDE !

- **Rendez-vous sur www.toulhabitat.fr**
- **Cliquez sur l'onglet « Mon espace locataire »**
- **Suivez les instructions pour créer votre compte en quelques minutes**
- **Besoin d'aide ?** Contactez-nous, nous sommes là pour vous accompagner !
- **Simplifiez-vous la vie dès maintenant en créant votre espace locataire !**

DÉJÀ INSCRIT ? PENSEZ À L'UTILISER RÉGULIÈREMENT !

Si vous avez déjà créé votre compte, profitez de **toutes ses fonctionnalités** pour **gagner du temps et éviter les déplacements inutiles.**

Un problème technique dans mon logement ou dans les parties communes.

QUI DOIS-JE CONTACTER ?

Entretien convecteurs électriques et pompe à chaleur	Must	03 29 75 13 73
Chaudière gaz	Proxiserve	09 69 36 89 51
Robinetterie	Proxiserve	09 69 36 89 51
Chauffage collectif, eau chaude collective, chaufferie	Dalkia	08 00 80 93 00
Eau chaude solaire	Dalkia	08 00 80 93 00
Ascenseur	Kone	09 70 80 80 80

Pour tout **problème technique**, vous pouvez également joindre Toul Habitat au **03.83.43.86.59**. Pour toute **autre question**, vous pouvez nous joindre au **03.83.43.02.98** du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h45.

Vos représentants de locataires sont joignables au 09 82 53 59 98 ou par email : cgl54200@bbox.fr

