

AGENDA 21

Le mensuel du 21 à destination des partenaires
N°2 du 21 mars 2011



Editorial

SUR LE PONT

Le navire Nantes Habitat poursuit sa voie au service du territoire et de ses habitants. Tous les personnels sont sur le pont, avec, à l'agenda de ce mois de mars, une action phare : la création d'un centre de relations locataires (CRL), et l'organisation de plusieurs rencontres au cœur des quartiers, notamment aux Dervallières et à Malakoff.

Initialement prévue pour le 21 mars 2011, l'ouverture du CRL a pu être avancée et généralisée, pour les sept agences de Nantes Habitat, trois semaines plus tôt, c'est-à-dire le 28 février 2011. Le CRL permet l'enregistrement et le traitement de toutes les demandes et réclamations. Les locataires avaient été informés de ce nouveau service grâce à un calendrier diffusé à 25 000 exemplaires. Ils le seront une seconde fois grâce à des magnets, qu'ils pourront, s'ils le souhaitent, apposer sur la porte de leur frigo, pour ainsi avoir en permanence ce numéro : 02.40.67.07.37.

Autre fait marquant : la visite des chantiers en cours sur le quartier des Dervallières, l'occasion pour une représentante d'association de locataires de relever que « l'emplacement est magnifique, en pleine verdure », et pour Jean-Marie POUSSEUR, Vice-président de l'office, de conclure que « le logement social est celui qui ne se voit pas disaient-on autrefois. Aujourd'hui, aux Dervallières, le logement social est celui qui se voit... Et qui a vue sur la Chézine ! ».

Enfin, temps fort qui a mobilisé de nombreux partenaires réunis sur site le 17 mars 2011 : le déplacement de l'association des maîtres d'œuvre et maîtres d'ouvrage des régions Bretagne et Pays-de-la-Loire (AMO) sur le site de Malakoff, pour une visite guidée du grand projet de ville que conduit Nantes Métropole, avec ensuite présentation des réalisations de Nantes Habitat. La même initiative avait été prise, avec les associations de locataires réunies le 24 février, et au programme la visite de logements témoins sur les « bananes » de Tchécoslovaquie et d'Angleterre, face au pont Tabarly.

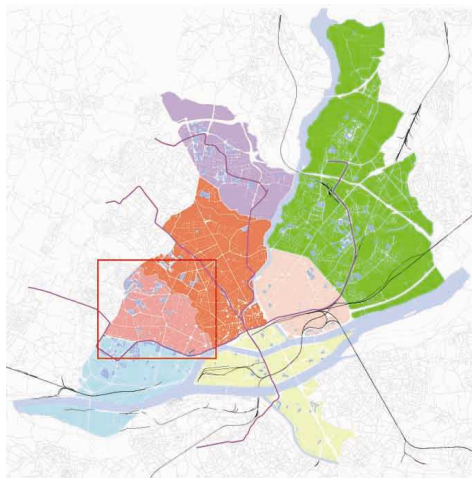
Patrick Rimbart
Président de Nantes Habitat

L'agence du mois : Watteau

Construit entre la fin des années 50 et le milieu des années 60, le quartier des Dervallières a aujourd'hui bien changé. Si à l'époque les constructions répondaient aux attentes et satisfaisaient les locataires, Nantes Habitat a lancé aux débuts des années 1990 un vaste programme de réhabilitation de ses grands ensembles. Le haut des Dervallières a connu un premier relooking dès 1991. L'année 2006 a marqué le départ de gros changements sur la partie basse du quartier. Au menu : démolitions, requalifications et constructions. Nantes Habitat a démoli quatre bâtiments (48 logements pour Le père, 109 pour Le Nain, 47 pour Géricault, 81 pour Mignard) et 28 pavillons boulevard du Massacre. Des démolitions incontournables au vu de la vétusté des logements d'une part, et à cause des incidences de nouvelles voiries d'autre part.

Parallèlement, le secteur Jean Ingres (286 logements) a été requalifié : les logements et les parties communes des immeubles Greuze, Chardin, Fragonard et Petit Watteau ont été remis à neuf (remplacement des portes palières, des menuiseries extérieures, des appareils sanitaires, réfection de l'électricité, peinture des murs et des plafonds des pièces humides,... mais aussi travaux d'accessibilité pour tous les logements du rez-de-chaussée réservés aux personnes âgées). Egalement réhabilités en 2006/2007, les 50 logements du Petit Le Nain.

Concernant le renouvellement de l'offre, sur les 124 logements sociaux reconstruits sur site, Nantes Habitat en livre cette année plus de la moitié (71 logements sur le Vallon des Dervallières). Pour respecter la règle du « 1 logement démolit = 1 logement reconstruit » 254 autres logements sont en cours de réalisation ou sont déjà livrés hors site, sur Bottière-Chénaie, St Joseph de Porterie, route de Vannes et à la Contrie.



Visite de chantiers aux Dervallières le 3 mars 2011

Sommaire

- P. 1-2 : Zoom sur l'agence Watteau
- p.3 : Les projets de l'office sur les agences
- p.4 : Le centre de relations locataires

23
MOIS CHRONO

La Contrie

Premier ensemble de logements conçu pour une application de processus industrialisés, la cité de la Contrie a été le site de problèmes techniques importants, étanchéité des panneaux notamment, qui expliquent les six tranches de réhabilitation engagées entre 1982 et 1992. Les 210 logements, principalement des maisons jumelées étaient destinés aux très grandes familles, nombreuses après le baby-boom.



En 2006, un programme de requalification est engagé. Il concerne les parties communes, les halls, les façades et les abords immédiats des immeubles.



Le Clos de la Contrie

Présenté aux riverains en octobre 2004, le programme de construction « Le Clos de la Contrie » comporte deux types de réalisation. Cinq pavillons édifiés rue Planiol (T4 et T6), deux plots de neuf logements et un immeuble de dix-huit appartements réalisés rue de la Contrie (du T2 au T5). Pour les 36 logements en collectif, 39 places de parking sont prévues, les 5 pavillons bénéficiant de garages individuels. Commencés mi-2005, les 41 logements ont été livrés début 2008 et ont profité pour la plupart aux familles impactées par les démolitions.



Degas

Les 84 logements du bâtiment Degas, construits entre 1957 et 1959, vont connaître une cure de jouvence à partir de 2011 pour une durée de dix-huit mois. En arrière de parcelle, Nantes Habitat dispose de foncier disponible. Des logements vont y être construits pour créer une liaison avec les pavillons de la Contrie. Le chantier débute fin 2011 pour une livraison fin 2013.



Delambre

Autre projet de construction sur l'agence qui doit démarrer fin 2011 avec une livraison de 18 logements prévue pour mi-2013.



Callot B1

Bâtiment emblématique du cœur de quartier des Dervallières, au même titre que le « building », pour lequel un vaste programme de requalification est en cours de réflexion, le B1 va être transformé prochainement. Trente logements vont être démolis à l'automne 2012 pour une requalification des 62 logements restants entre janvier 2013 et janvier 2014. Treize nouveaux logements seront construits avec le label BBC effinergie à partir du début 2013 pour une livraison en 2014.



Les Balcons et les Passerelles

L'opération **Les Balcons du Vallon** est en cours de construction depuis le premier trimestre 2010. En face de l'école et du pôle sciences et environnement, Séquoia, Nantes Habitat a lancé la construction d'un bâtiment résidentiel, de cinq niveaux comprenant 32 logements collectifs et 3 logements individuels groupés. La majeure partie des appartements bénéficie d'un espace extérieur, balcon, terrasse ou jardin privatif.



Les plans de chaque logement ont été conçus pour garantir un ensoleillement maximum. Les bâtiments sont organisés autour d'une voie piétonne arborée accessible à tous les résidents. Cet espace privatif est séparé de la rue par l'écran végétal formé par les clôtures. Il accompagnera la requalification des espaces publics tout en délimitant de façon claire les domaines publics et privés. Dessiné par l'architecte Françoise Mauffret, l'immeuble sera livré au second semestre 2011.

Depuis mai 2009, le chantier s'est installé pour la construction de deux immeubles de 18 logements imaginés par le cabinet Rocheteau Saillard, **Les Passerelles du Vallon**. Les futurs locataires du rez-de-chaussée et du 1^{er} étage bénéficieront d'un accès direct et individuel à leur appartement. De grands logements en duplex se trouveront de plain pied avec accès privatif en retrait sur la rue et un jardin, créant véritablement des maisons individuelles organisées en immeuble.



La composition des logements en étage se rapproche de la maison individuelle. Les logements des deux derniers niveaux sont organisés en duplex, accolés les uns aux autres, à l'image des maisons mitoyennes et bénéficient d'une grande terrasse.

Ailleurs sur le patrimoine

Angleterre : visite AMO



Visite AMO du 17 mars 2011

Jeudi 17 mars, plus de cinquante membres de l'Association des Maîtres d'Œuvre et Maîtres d'Ouvrage de l'Ouest (AMO) ont découvert le Grand projet de ville Malakoff Pré Gauchet conduit par Nantes Métropole. Après une intervention fleuve de Patrick Rimbert, en explicitant la genèse, avec moult détails et anecdotes, une visite sur site a ensuite permis de présenter en détail les principales opérations menées par Nantes Habitat.

Goudy : Bonne Garde

Lancés en mai 2010, les travaux de gros œuvre sur l'îlot Bonne Garde sont terminés. La construction de ces 45 logements s'inscrit dans le vaste projet de renouvellement urbain du quartier Clos Toreau initié en 2006. La livraison doit intervenir début 2012.



Feyder : Mathelin Rodier

Grosse opération de maintenance en plein centre-ville, entre le Château des Ducs de Bretagne et la cathédrale avec le ravalement total des façades du groupe Mathelin Rodier. Les 23 logements de ce groupe construit au milieu des années 80 seront terminés au troisième trimestre 2011.



Bottière : ZAC Erdre Porterie Les Terrasses du Halage



Après quelques mois de fouilles archéologiques sur le site effectuées l'an dernier, les premiers coups de pelles ont été donnés sur la parcelle BO3 en janvier dernier.



Les 45 logements et les 2 commerces des Terrasses du Halage seront livrés début 2013.

Bottière : ZAC Bottière Chénaie Parc de La Canopia



Sur la Zac Bottière Chénaie, Nantes Habitat poursuit son renouvellement de l'offre avec Le Parc de la Canopia. Les travaux des 51 logements intermédiaires vont débuter en mai pour une livraison prévue fin 2013. Le bâtiment bénéficiera du label Habitat et Environnement, norme adoptée pour cet éco quartier de l'est de Nantes.

Jamet : L'Hermitage

Fin des travaux pour l'Hermitage. Si l'ensemble des façades est totalement remis à neuf et redonne de l'éclat aux six bâtiments de l'Hermitage, depuis plusieurs mois il restait encore quelques travaux à terminer dans les logements rue Jean de Crabosse. Commencés en septembre 2008 les travaux auront permis une remise à neuf des 200 logements : remplacement de tous les appareils sanitaires, de la robinetterie et de la faïence, des installations de chauffage, de l'installation électrique, peinture des murs et des plafonds dans cuisine, salle de bains et toilettes, mise en place d'une ventilation mécanique contrôlée.



Pour les parties communes, réfection complète des halls, système électrique remplacé, et condamnation des vide-ordures. Toutes les menuiseries extérieures ont été remplacées pour garantir une meilleure qualité de confort. Enfin, 32 logements ont été restructurés pour là aussi donner plus de confort dans des logements mal agencés lors de leur conception. Initialement prévue en décembre 2010 la fin des travaux a eu lieu ce mois-ci.

Cartier : Bout des Landes

La requalification du Bout des Landes poursuit son cours. Les travaux du 10 Brest et 1 Camaret débuteront fin 2011. A ce jour, des études sont en cours pour les rues Québec et Winnipeg pour leur prochaine remise à neuf et pour parachever le renouvellement urbain de Nantes Nord.



Un nouveau service, le centre de relations locataires

Toujours dans une démarche d'amélioration continue du service rendu aux locataires, Nantes Habitat franchit une nouvelle étape avec le CRL, le centre de relations locataires. Dédié aux seuls locataires, le CRL propose un numéro unique, le 02 40 67 07 37, commun aux sept agences pour la gestion des réclamations ou des demandes d'information. Ce nouveau service est l'aboutissement de 18 mois de réflexion et d'échanges entre l'office et les locataires via leurs associations représentatives.

Jusqu'à fin 2010, pour les réclamations, il y avait plusieurs portes d'entrée : le personnel de terrain, l'accueil du siège ou des agences, les appels téléphoniques au siège ou en agence (standard ou lignes directes), les courriers, les mails, l'astreinte (en dehors des heures d'ouverture). Vient maintenant, ouvert le 3 janvier pour une agence et généralisé à toutes le 28 février, le centre de relations locataires avec un numéro de téléphone unique et une amplitude horaire confortable. Cinq jours sur sept, de 8 h à 18 h, six conseillers (à terme, ils seront huit) répondent aux appels des locataires et, grâce à un logiciel adéquat, enregistrent l'objet de l'appel pour en assurer le suivi et la transmission au service concerné. Ce nouveau service a été imaginé et progressivement mis en place pour l'ensemble des agences afin répondre à l'une des plus fortes attentes : la gestion des réclamations, en témoignent les résultats des enquêtes de satisfaction. Les locataires sont demandeurs et attentifs sur le délai de traitement et sur le suivi de leur réclamation. Il faut savoir que chaque année, Nantes Habitat enregistre environ 20 000 réclamations, sans compter celles qui sont traitées immédiatement et qui ne sont donc pas consignées. Désormais, chaque appel donne lieu à enregistrement, qu'il s'agisse d'une demande d'information ou d'une réclamation.



Comment ça marche ?

Une équipe de six conseillers a été formée pendant douze jours aux techniques et à la gestion d'entretien et d'écoute. Au siège, un espace a été spécialement conçu pour que les conseillers puissent travailler dans les meilleures conditions possibles.

Un logiciel dédié au CRL, ISICOM, distribue automatiquement les appels aux conseillers en fonction de leurs statuts et de manière équilibrée. Il permet d'identifier le numéro du locataire. Une fiche apparaît alors directement sur l'écran du conseiller avec l'ensemble des éléments concernant le locataire : adresse, contrat, occupants, compte, réclamations déjà enregistrées, en cours ou déjà traitées. Munis du guide « 350 questions-réponses » le conseiller répond avec professionnalisme et relaie l'information, si cela est nécessaire, auprès des services concernés, la plupart du temps, en lien avec les secrétaires de secteurs dans les agences. Chaque réclamation est ensuite assortie d'un accusé de réception, édité le jour même. Un autre logiciel, IM-MOPHONE, permet automatiquement d'enregistrer la réclamation sur la base de données de Nantes Habitat qui concerne l'ensemble des locataires. Tous les services l'utilisant, cette base est le socle pour le suivi, le traitement et l'historique de la réclamation.

Les atouts du dispositif

Après une période d'apprentissage et une mise en pratique de ce qui a été appris en formation, chaque conseiller a pris la mesure, s'est adapté aux réalités pour maîtriser son activité.

Harmoniser les pratiques, apporter des réponses homogènes et avoir une traçabilité de l'appel constituent les atouts du CRL. La trace des appels permet de prendre la température et de cibler les actions par secteur. Un outil important qui affine au quotidien les enseignements que peuvent donner les enquêtes de satisfaction.

Premiers enseignements

Même si le centre de relations locataires est encore neuf et en phase de rodage, première constatation, les demandes de renseignement et les réclamations représentent le même nombre d'appels. Et, sans grande surprise, une majorité des réclamations concerne les parties communes.

Deuxième enseignement : une réelle demande de communication avec l'office pour obtenir un conseil ou un renseignement, éclairer un doute... Ce qui conforte le CRL dans sa mission : ce n'est pas un numéro uniquement dédié aux réclamations mais bien un centre de relations avec les locataires.

Des bilans d'étapes seront effectués pour mesurer la pertinence du dispositif, la satisfaction qu'en ont les locataires et pour apporter des ajustements si nécessaire.

Le CRL en chiffres

- ✓ Un numéro : 02 40 67 07 37
- ✓ 6 conseillers à votre écoute de 8 h à 18 h, 5 jours sur 7
- ✓ 18 mois de réflexion et d'échange
- ✓ Une centaine d'heure de préparation
- ✓ 12 jours de formation pour chaque conseiller
- ✓ 71 heures d'information pour l'interne et les partenaires

