



Le petit Journal

JUILLET/AOÛT Journal d'information du Foyer Stéphanois
2020

UN CADRE DE VIE À CROQUER à Saint Etienne du Rouvray !



**MISE EN PLACE DE CARRÉS POTAGERS
AVEC DES HERBES AROMATIQUES
DANS LE JARDIN DES
IMMEUBLES RUBIS ET SAPHIR**

TROPHÉES DE L'UTILITÉ SOCIALE ARCADE VYV



Certaines photos ont été prises lors d'événements ayant eu lieu hors période de confinement. L'application des gestes barrières liés à l'épidémie de Covid-19 n'était donc pas d'actualité à ce moment.

Suggestions, idées, réactions... pour faire vivre votre quartier ou votre commune.

Ce journal est aussi le vôtre. Écrivez-nous !

42 bis, Avenue Ambroise Croizat - BP 20 - 76801 Saint Etienne du Rouvray Cedex

Tél. 02 32 91 93 20

Fax 02 35 64 11 90

Plus d'infos : www.lefoyerstephanais.fr



LE BILAN DES MESURES POUR NOS LOCATAIRES

Le Foyer Stéphanaïa a pris en compte des enjeux stratégiques pendant le confinement et pour la reprise d'activité :

MAINTENIR L'ACTIVITÉ EN PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE

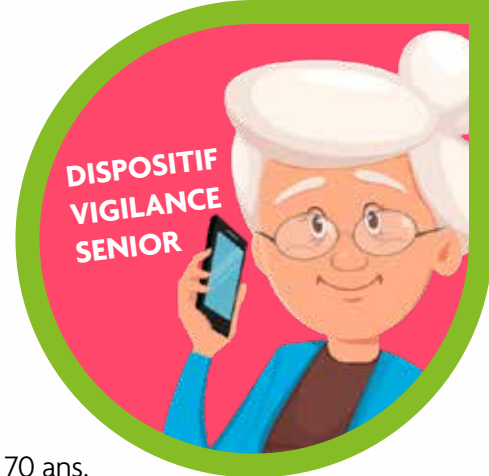
Le Foyer Stéphanaïa a réorganisé ses services pour assurer la sécurité de ses locataires et de son personnel. Pendant le confinement, afin de répondre aux situations d'urgence technique et sociale et au maintien du lien avec les locataires, notamment les plus fragiles, quelques collaborateurs et collaboratrices étaient au siège, une partie en télétravail et nous avons mobilisé notre réseau d'entreprises et de prestataires pour le nettoyage du parc collectif et les travaux d'urgence. Les parties communes font l'objet d'une vigilance particulière avec la désinfection des poignées, rampes et ascenseurs.

ORGANISER UNE CELLULE DE CRISE POUR PRENDRE DES DÉCISIONS

Le Foyer Stéphanaïa a mis en œuvre dès le début de la crise sanitaire une cellule de crise avec le groupe ARCADE VYV pour gérer les urgences et adapter l'organisation. Actuellement, nous organisons la sortie de confinement et la reprise progressive de toute l'activité, avec l'ensemble des moyens à notre disposition : réorganisation des espaces de travail et de l'accueil pour respecter les gestes barrières, attribution de masques à l'ensemble du personnel, gel hydroalcoolique disponible au siège et dans les points d'accueil.

CRÉATION D'UNE MISSION SOLIDARITÉS

Dès le début du confinement, le Foyer Stéphanaïa a mis en place un dispositif de vigilance en direction de ses locataires les plus fragiles. Ainsi, plus de 1000 locataires ont été appelés pour prendre des nouvelles et envisager de leur apporter une aide à travers les dispositifs mis en place par les communes ou par la Croix-Rouge française via sa conciergerie solidaire « Croix-Rouge chez vous ».



- 700 ont plus de 70 ans,
- 300 sont handicapés,
- 60 habitent en logements d'insertion.

Le dispositif d'appels sera pérennisé dès juillet pour contacter les locataires les plus fragiles (les plus de 80 ans).

ACCOMPAGNER LES LOCATAIRES EN DIFFICULTÉS FINANCIÈRES

Le Foyer Stéphanaïa a poursuivi le quittance des loyers et le service de suivi social n'a pas cessé d'être à l'écoute et en contact avec les locataires pouvant connaître des difficultés de paiement pendant la période de confinement (téléphone, mail, sms...). Certains locataires réglant par chèque ou mandat ont pu avoir des difficultés du fait de la fermeture des bureaux de poste : Notre service dispose maintenant d'une application permettant les règlements en carte bancaire par téléphone.

DES COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DÉMATÉRIALISÉES

Pendant la période de confinement, le Foyer Stéphanaïa a poursuivi les attributions de logement en installant des Commissions d'Attribution dématérialisées.

SOUTENIR L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE EN INVESTISSANT DANS LA RÉNOVATION DES LOGEMENTS

Le groupe ARCADE VYV se mobilise pour favoriser la relance de l'activité économique et investit sur des chantiers de construction et de rénovation.

Dans ce cadre, le Foyer Stéphanaïa accélère la mise en œuvre de ses chantiers de réhabilitation et de renouvellement urbain : notamment la rénovation thermique des immeubles de Cléon La Croix et des logements des Rives de l'Eure à Val de Reuil, la démolition des tours Hortensia et Fuschia à Cléon-Les-Fleurs.

Le chantier de rénovation des immeubles des Oiseaux à Oissel a d'ores et déjà démarré.



CHANTIERS D'INSERTION

NOUVEAU !



ESPACE
CLIENT
ACCESSIBLE
24H/24

L'INTERNET
PLUS ACCESSIBLE
ET PLUS SOLIDAIRE

www.foyer-stephanais.fr

UN MOYEN DE LUTTER CONTRE LA PRÉCARITÉ

Dès Juin, le Foyer Stéphanaïa a remis en place son organisation pour aider les structures associatives et les communes à réaliser des chantiers jeunes : Le Foyer Stéphanaïa finance la rémunération des jeunes et fournit le matériel nécessaire au chantier. L'association ou le CCAS encadre le chantier.

Ces chantiers permettent aux jeunes de financer un départ en vacances, un permis de conduire ou des études.

Cet été, 5 chantiers jeunes sont prévus avec une trentaine de jeunes sur les communes de Saint Etienne du Rouvray, Cléon, Oissel (76) et Val de Reuil (27).

- **Saint Etienne du Rouvray**, avec l'Association de Prévention ASPIC et avec le Centre social de la Houssière.
- **Cléon**, avec l'équipe de prévention du Point-Virgule
- **Oissel** avec l'Association de Prévention APRE et le service Jeunesse de la Ville.
- **Val de Reuil**, avec le Pôle Médiation du CCAS.

Un Chantier Jeunes permanent est en projet avec la Maison de l'Emploi et de la Formation de Saint Etienne du Rouvray. Ce chantier sera encadré par la Régie du Foyer Stéphanaïa et permettra de proposer un chantier court à un jeune au moment où il en a besoin dans son parcours d'insertion : tester un projet professionnel, valider une orientation ou évaluer ses capacités d'autonomie, d'adaptation et sa motivation.



Le Foyer Stéphanaïa fait également travailler l'entreprise d'insertion ABBEI en remise en état d'appartements, et soutient un chantier d'insertion pour les publics les plus fragiles (au RSA) en entretien des espaces verts.

Le Foyer Stéphanois facilite l'accès à son site internet grâce à **LISIO** : Cette solution innovante permet à chacun d'avoir accès de façon adaptée à l'internet en choisissant son affichage.

LISIO est accessible avec un handicap visuel, cognitif, moteur mais convient aussi aux seniors et aux habitants en zones rurales à faible débit de réseau.

Les difficultés et handicaps pris en compte concernent toutes les générations :

- Inexpérience du numérique, cumul de déficiences liées à l'âge, difficulté de lecture
- Déficiences visuelles (daltonisme, cataracte, presbytie...)
- Dyslexie, difficultés de concentration, troubles de la mémoire
- Imprécision des gestes (tremblements, arthrose, paralysie...)

Pour améliorer le confort d'utilisation du site Internet et l'expérience utilisateur, **LISIO** adapte également la structure des pages web :

- Aux zones à faibles débits réseaux en accélérant l'affichage des pages jusqu'à 100 fois, ce qui permet un accès aux données sur une zone géographiquement plus large avec des temps d'attente limités.
- A la langue maternelle du visiteur en proposant une traduction instantanée de tout le texte vers les 26 langues les plus parlées dans le monde.
- Au type de matériel afin de permettre une utilisation et une lecture confortable même sur les petits écrans et sur les smartphones et ordinateurs anciens.

Cette solution allège aussi fortement le poids des pages web afin de réduire l'empreinte carbone et la dépense énergétique liées aux transferts des données et à leur affichage, et permet de proposer aux visiteurs une navigation plus écologique.

TOUS LES LOCATAIRES PEUVENT ÉGALEMENT CRÉER LEUR ESPACE CLIENT EN LIGNE OU AVEC LEUR SMARTPHONE.

Le nouvel espace client du Foyer Stéphanois vous permet de gérer au quotidien toutes vos démarches : dossier locataire, suivi et paiement de votre loyer, envoi de l'attestation d'assurances, demande d'intervention d'ordre technique, de voisinage ou administratif. Pour compléter la demande, vous pourrez nous joindre des documents scannés ou des photos. Chaque demande d'intervention fera l'objet d'un traitement et vous pourrez suivre l'avancement sur cet espace.

Vous pouvez vous connecter à partir du site internet du Foyer Stéphanois ou télécharger l'application au format Smartphone sur le Google Store et dans l'Apple Store.

Votre première connexion vous demandera le numéro d'intitulé qui figure sur votre avis d'échéance ainsi que votre mail. Après avoir reçu le mail de confirmation d'ouverture de votre espace, vous pourrez vous connecter et utiliser le service quand vous le désirez.

AVEC SON ESPACE CLIENT : LE FOYER STÉPHANOIS EST DISPONIBLE 24/24 HEURES !

VIVRE ENSEMBLE !

APPEL À INITIATIVES SOLIDAIRES ET CRÉATIVES

Pour l'amélioration du cadre de vie

Quelques exemples :

- Améliorer la propreté des résidences ou du quartier (tri des déchets, ramassage citoyen, améliorer le réemploi des objets...)
- Embellir le quartier (jardins partagés, entretien des jardins...)
- Créations artistiques participatives

Pour développer la solidarité

Quelques exemples :

- Entraide entre les habitants (prêt d'outils, échange de savoirs)
- Ecoute auprès de personnes isolées

Le Fonds d'initiatives du Foyer Stéphanois peut vous aider pour réaliser votre projet (aide logistique et/ou financement maximum de 300 euros)

MODALITÉS DE PARTICIPATION

- Nous fournir les informations suivantes :

- NOM Prénom
- Adresse
- Téléphone
- Quartier ou Résidence concernée par le projet
- Description du projet
- Nombre de participants au projet
- Date de réalisation prévue
- Budget prévisionnel (le cas échéant) ou matériel à prévoir

- Les déposer à votre point d'accueil

- Ou les envoyer au Foyer Stéphanois,

42 Bis Avenue Ambroise Croizat,
BP 20 - 76801 SAINT ETIENNE DU ROUVRAY

- Ou les envoyer par mail à :

src@foyer-stephanois.fr

LES PROJETS POURRONT ÊTRE DÉPOSÉS ET SE DÉROULER DU 01 SEPTEMBRE AU 31 DÉCEMBRE 2020

En fonction des projets, le respect des gestes barrière COVID 19 sera demandé : port du masque recommandé, gel hydroalcoolique et limitation du nombre de personnes participant à l'animation.





INAUGURATION D'UNE RÉSIDENCE INTERGÉNÉRATIONNELLE à Caudebec Les Elbeuf



INAUGURATION du dispositif de colocation étudiante SOLIDAIRE COLOC 76 Avec le Département et l'AFEV (Association de la Fondation Etudiante pour la Ville)

SUIVI DES INDICATEURS QUALIBAIL

ENGAGEMENT 1.1 Nous affichons les règles et critères d'attribution de nos logements, dans tous nos points d'accueil et / ou sur notre site internet

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
100 %	100 %

ENGAGEMENT 1.3 Lorsque nous recevons votre formulaire de demande de logement directement, non enregistré dans le Système National d'Enregistrement (SNE), nous en accusons réception dans un délai de 8 jours et précisons la suite qui y sera donnée..

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
96 %	98 %

ENGAGEMENT 1.4 Avant l'examen de votre candidature en commission d'attribution, nous vous proposons un entretien découverte (physique ou téléphonique) afin d'étudier et de prendre en compte vos besoins, de comprendre votre situation et de préciser vos souhaits.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
100 % proposés 99 % réalisés	100 proposés 100 % réalisés

ENGAGEMENT 1.5 : Dans les 3 jours qui suivent la réunion de la commission d'attribution, nous vous informons par écrit de sa décision*.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
93%	100 %

ENGAGEMENT 2.1 Nous avons contrôlé la propreté de votre logement.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
97 %	95 %

ENGAGEMENT 2.2 Les installations de chauffage, de ventilation, d'électricité et de gaz, ainsi que les garde-corps et les détecteurs avertisseur autonome de fumée (DAAF) ont fait l'objet d'une vérification par du personnel habilité ou qualifié.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
92%	95 %

ENGAGEMENT 2.3 Nous avons changé les cylindres de serrure* de votre porte d'entrée et de votre garage, lorsqu'il est attendu.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
92 %	95%

ENGAGEMENT 2.4 Tous les points lumineux des pièces de vie* et pièces d'eau de votre logement sont équipés de lampes basse-consommation (LBC)* ou de diodes électroluminescentes (LED)*, à défaut elles vous sont remises lors de votre installation.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
92%	95 %

ENGAGEMENT 2.5 Des équipements hydro-économiques (économiseurs d'eau, douchettes, robinets à limitateur de débit...) sont installés sur l'évier, le lavabo et la douche lorsque les équipements en place le permettent.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
92 %	94,97 %

ENGAGEMENT 3.1 Nous vous proposons un entretien de courtoisie, dans les 3 mois suivant votre entrée dans les lieux. Il a notamment pour objet de faire le point sur votre installation.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
82 %	61

ENGAGEMENT 3.2 : Nous mettons à votre disposition et vous présentons les documents nécessaires à la bonne utilisation de votre logement : le livret du locataire, l'éco-guide.

Le livret du locataire informe notamment sur les contacts utiles auprès de l'organisme pour établir une demande d'intervention technique et une réclamation écrite et leurs modalités de traitement.

L'éco-guide donne a minima des informations utiles sur les thèmes du chauffage, de la ventilation, de l'éclairage, des consommations d'énergie et d'eau, ainsi que du tri des déchets.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
99 %	99%

ENGAGEMENT 4.1 Pour vos demandes d'intervention technique* reçues durant les périodes où nos bureaux sont ouverts, nous prenons en compte et agissons :

- sans délai, si votre sécurité ou celle de vos biens est en cause,
- sous 3 jours en cas d'anomalies graves*,
- sous 10 jours pour les anomalies courantes*,
- et dans les délais propres à chacun des contrats d'entretien*.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
96 %	96%

ENGAGEMENT 5.1 Communication du numéro appel d'astreinte.

100% DE NOS SUPPORTS INDIQUENT LE NUMÉRO D'APPEL D'URGENCE

ENGAGEMENT 4.3 Le service d'urgence technique prend en charge vos appels concernant :

- les problèmes techniques touchant à la sécurité des biens et des personnes,
- les problèmes rencontrés sur le chauffage, les ascenseurs, les portes automatiques de garage et les canalisations (problèmes d'écoulement : engorgement, refoulement).

ANNUEL 2018	37 APPELS QUALIBAIL
86 % des interventions ont été réglées	

ANNUEL 2019	69 APPELS QUALIBAIL
100 % des interventions ont été réglées	

ENGAGEMENT 5.6 Lorsque des travaux programmés doivent être réalisés, au plus tard 8 jours avant leur démarrage, nous vous informons de :

- la date de démarrage et l'emplacement du chantier,
- la nature et la durée des travaux,
- le nom des entreprises intervenantes,
- le nom du responsable,
- les coordonnées de votre interlocuteur.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
92 %	89 %

ENGAGEMENT 3.4 Toute expression d'insatisfaction adressée de manière écrite (mail, courrier) pouvant concerner des questions d'ordre technique, financier, administratif, de nettoyage... pour laquelle une réponse ou une solution est explicitement ou implicitement attendue fait l'objet d'une réponse (mail, courrier, téléphone). Ces réclamations donnent lieu à un suivi et une clôture tracés dans le progiciel métier, de sorte qu'il est possible de vous informer des actions engagées.

La réponse dans les 8 jours peut être :

- des éléments de réponse immédiate : visite d'une entreprise, d'un collaborateur, proposition de RDV, commande de travaux... ou un refus motivé de sa non prise en compte,
- à défaut, un accusé de réception précisant le délai de traitement définitif et le responsable du suivi.

ANNUEL 2018	NOMBRE 432
87 % d'accusé réception dans les délais	

ANNUEL 2019	NOMBRE 388
82 % d'accusé réception dans les délais	

ENGAGEMENT 3.5 Les réclamations écrites concernant des troubles de voisinage font dans les 8 jours l'objet d'un accusé réception. Si nécessaire, nous mettons en place un traitement adapté.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
77 %	100 %

ENGAGEMENT 6.1 Lorsque la composition de votre famille, vos ressources, votre situation professionnelle ou de santé évoluent : sur demande écrite*, nous vous contactons dans les 20 jours pour étudier les possibilités de votre mutation ou d'adaptation de votre logement.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
95 %	81 %

ENGAGEMENT 6.2 Le rendez-vous de visite conseil, fixé avant l'état des lieux de sortie, vous permet d'être informé de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état. Cette visite s'effectue sur la base des constats pouvant être réalisés dans un logement encore meublé et habité.

ANNUEL 2018	ANNUEL 2019
100 %	100 %

75 % des sorties font l'objet d'une visite conseil.

ANALYSE DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

1. NOUVEL ENTRANT (LOGEMENT ANCIEN)

Satisfaction globale **100 % 58 réponses**

- Délai instruction demande 100 %
- Constitution dossier APL 100 %
- Documents fournis 100%
- Propreté du logement 100 %
- Propreté des parties communes 100 %
- Déroulement EDL 100%
- Réponses aux questions 100%
- Accueil 100%
- Entretien découverte 100%
- Qualité des espaces extérieurs 100 %
- Entretien des espaces extérieurs 98 %
- Tranquillité du quartier 100 %

2. DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES

Satisfaction globale **96 % 234 réponses**

- RV fixé 100 %
- Respect des RV 100 %
- Présentation du personnel 100 %
- Efficacité des interventions 97 %
- Nettoyage des lieux 99 %

3. SORTANTS

Satisfaction globale **87 % 235 réponses**

- Qualité du personnel du FS 87 %
- Déroulement de la visite conseil 96%

4. ENQUÊTE DE PROPRETÉ

Satisfaction globale **91 % 76 réponses**

- Fréquence de nettoyage 87 %
- Propreté du hall 88 %
- Propreté de la cage d'escalier 88 %
- Propreté du local poubelles 90 %
- Propreté de l'ascenseur 83 %
- Abords extérieurs 74 %

