AVRIL 2022

Le petit Journal

Journal d'information du Foyer Stéphanais

groupe Arcade VYV

RSE*, UNE DÉMARCHE D'ENGAGEMENT

Dès 2013, Le Foyer Stéphanais a eu le souci de préserver au mieux l'avenir de notre planète et des générations futures, et a engagé une démarche de responsabilité Sociétale à travers le référentiel EURHO GR, propre au logement social et dont il est un précurseur. **Notre démarche RSE** est aujourd'hui pleinement intégrée dans notre fonctionnement au quotidien.

Sur le plan local, notre société s'est engagée dans la **COP 21 de la Métropole Rouen Normandie** et veille à participer aux différentes dynamiques en lien avec la préservation de l'environnement proposées sur le territoire Normand.

Notre politique de « qualité globale » s'appuie sur les 5 orientations stratégiques du groupe **ARCADE VYV** :

- **Produire une offre de « logements santé » pour tous**, de qualité, diversifiée, adaptée aux besoins du territoire.
- **Contribuer à la prévention du climat et de l'environnement.**
- **Développer une offre de services répondant à l'ambition du logement santé pour tous**, qui concourt au bien-être et à la santé, au parcours de la vie des habitants et à la cohésion sociale.
- **Favoriser l'épanouissement et la fierté d'appartenance des équipes du Foyer Stéphanais** par un projet d'entreprise autour du bien-être au travail.
- **Mettre en œuvre des pratiques de gouvernance et de dialogue** avec les parties prenantes : Collectivités territoriales, entreprises, associations, locataires...

Nous avons ainsi l'ambition de maintenir notre niveau de contribution au lien social au service des habitants, de conserver le même effort d'amélioration de notre patrimoine pour répondre aux aspirations de nos clients. Notre engagement dans les 3 projets du NPNRU des communes de Cléon, de Val de Reuil et Saint Etienne du Rouvray reste important pour les deux années à venir.

* Responsabilité Sociétale des Entreprises

COP 21 JE M'ENGAGE! POUR LE CLIMAT | métropole ROUEN NORMANDIE

Une nouvelle fresque KEJO sur le Parc Eugénie Cotton à Saint-Etienne-Du-Rouvray

AU CŒUR DE NOS QUARTIERS

LPJ. Agenda

AU PROGRAMME EN 2022

Bien dans son logement
› **Mercredi 15 Juin**
Saint-Etienne-du-Rouvray / Quartier Thorez

Bien ensemble
› **Mercredi 6 Juillet**
Oissel / Les Oiseaux

Mieux vivre ensemble naturellement
› **Mercredi 14 Septembre**
Cléon / La Croix

Challenge Fair Play Foot
› **Mercredi 28 Septembre**

Plus d'infos : www.lefoyerstephanais.fr

Les Cocottes urbaines à Oissel

L'ÉCOCITOYENNETÉ AU CŒUR DE NOS QUARTIERS

En 2021, Le Foyer Stéphanais a organisé des manifestations festives sur le quartier des Oiseaux à Oissel et à Cléon La Croix, autour des thèmes : l'écocitoyenneté et la préservation de la nature. Ce projet a bénéficié du soutien de GRDF et des villes concernées.

Le programme de ces animations a permis de réunir grands et petits autour des thèmes des économies d'énergie et du développement durable.

La Ferme du Mathou à Cléon

ANIMATIONS AUTOUR DES JARDINS PARTAGÉS À SAINT-ETIENNE-DU-ROUVRAY

En partenariat avec le Centre social Brassens, le Centre social de la Houssière et les équipes municipales.

Rétro 2021

LES ANIMATIONS DE LA CNL À LA RÉSIDENCE SAINT-YON

Monsieur FLEURY, de la CNL organise tout au long de l'année des animations pour développer le mieux vivre ensemble sur la résidence et créer des moments conviviaux avec les locataires.

AMÉLIORER LA VIE PAR L'HABITAT

UN ENGAGEMENT DU GROUPE ARCADE VYV

Apporter un soutien permanent à chaque moment important de votre vie, faciliter votre quotidien et vos démarches, et répondre rapidement à un questionnement sur votre santé, contribuent au mieux vivre.

Dans ce cadre, Le Foyer Stéphanais propose à ses locataires un nouveau service :

écoute santé

UNE SOLUTION DU GROUPE vyv

Les habitants ont accès au service 24h/24 et 7j/7 par téléphone permettant d'avoir une réponse immédiate ou une mise en relation et un échange avec un expert.

N°Cristal 09 72 72 39 23

APPEL NON SURTAXE

Pour en savoir plus ou pour être rappelé par Écoute santé, vous pouvez aussi accéder à votre espace client sur https://www.lefoyerstephanais.fr

L'opérateur est RMA (Ressources Mutuelles Assistance), filiale du groupe VYV, qui privilégie les valeurs de la mutualité et de l'Economie Sociale et Solidaire - éthique, solidarité et proximité - et participe au développement économique des territoires.

Ce service, réservé aux titulaires du bail de location (ainsi qu'à sa famille qui occupe le logement), est pris en charge à titre expérimental par Le Foyer Stéphanais jusqu'au 31 Août 2022.

LE SERVICE ÉCOUTE SANTÉ

- **Accès illimité aux informations** de santé, prévention, handicap et dépendance
- **Conseil médical** par des médecins disponibles à tout moment dans le respect de la déontologie médicale (confidentialité et secret médical).
- **Service à la personne** : En cas de demande (exemple : garde d'enfants, portage de repas, aide à domicile, infirmier...), proposition de structures de proximité pour l'évaluation du besoin et un premier devis. La structure de services à la personne contacte directement le bénéficiaire pour une prise de rendez-vous. Les services délivrés par ces structures ne sont pas pris en charge par le bailleur, et peuvent être à la charge du locataire.
- **Service d'écoute et de soutien individuel** assuré par un psychologue d'écoute santé au bénéfice des locataires et de leur famille sous forme d'entretiens téléphoniques confidentiels et, le cas échéant, orientation vers un dispositif de soutien à proximité du domicile par un psychologue.

Les questions qui peuvent être abordées : enfance et parentalité, problématiques de santé, difficultés professionnelles, décès d'un proche...

- **Appels de convivialité** : Ces entretiens ont vocation à rompre l'isolement et à faciliter la restauration d'une vie sociale.

Raymond *a 82 ans et vit seul. Il se rend compte que certaines tâches du quotidien deviennent difficiles à gérer. Il souhaite des informations sur les dispositifs d'aide à la personne.* **Raymond contacte le Service d'Ecoute Locataire au numéro dédié de son bailleur.**

Après un bilan de la situation, RMA conseille Raymond sur les services à la personne adaptés à sa situation. Il est orienté vers des acteurs à proximité de chez lui (aide à domicile, auxiliaire de vie, portage de repas, etc.) ; il reçoit également une information sur les dispositifs d'aides financières comme le chèque service et l'Allocation Personnalisée d'Autonomie (APA).

Loïc *vient d'apprendre qu'il est atteint d'un cancer du poumon. Il appréhende l'annonce à sa famille, et s'inquiète des impacts et de l'avenir de sa famille.* **Loïc se rend sur la page « Nous vous soutenons » pour faire une demande de rendez-vous.**

Loïc bénéficiera de 4 entretiens avec un.e psychologue avant d'être orienté vers un professionnel de proximité pour un suivi tout au long de sa maladie.

Albertine *est veuve et vit seule. Suite à un examen, elle reçoit ses résultats d'analyse médicale. Son médecin étant en congés, elle a besoin d'être rassurée sans attendre son retour.* **Albertine contacte RMA.**

Suite à son appel, un professionnel de santé la recontacte pour l'aider à interpréter ses résultats. Avec le conseil médical du Groupe Arcade VyV, Albertine est rassurée. Elle a pu échanger avec un médecin sans attendre, ni se déplacer.

CAUDEBEC-LÈS-ELBEUF

Aménagement de 7 appartements et d'une MAM dans un bâtiment industriel existant

NOS PROJETS ET CHANTIERS

ANRU - CLÉON

La réhabilitation thermique des immeubles du quartier des Fleurs a commencé début 2022.
La démolition des tours et immeubles concernés par le projet de renouvellement urbain continue : en 2021, les Tours Fuchsia, Hortensia et l'immeuble Edelweiss sont tombés, viendront ensuite le tour des immeubles Dalhia et Clématite. Les relogements sont en cours pour la Tour Glycine et le Bois Chenu.

AMFREVILLE LA MIVOIE

Démarrage de la construction d'une résidence intergénérationnelle : une offre Logement Santé de 16 appartements et 5 maisons individuelles (disponibles début 2023).

GRÉMONVILLE

Agrandissement de la pension de famille de l'association EMERGENCES : un chantier solidaire.

PROGRAMMES D'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ

DÉVILLE-LÈS-ROUEN

21 appartements et 7 maisons individuelles

Des logements sont toujours disponibles avec le dispositif de location-accession.

SAINT-ETIENNE-DU-ROUVRAY

La construction de 8 logements, rue de l'Industrie et de 4 logements, rue de Paris se terminent.

LOGEMENTS NEUFS

ANCEAUMEVILLE

Construction de 8 maisons individuelles.

VAL DE REUIL

27 maisons individuelles

INTERLUDE FÊTE SES 30 ANS

Le Foyer Stéphanais est partenaire de l'**association APELE** depuis sa création en 1992.

L'association gère deux lieux d'accueil parents - enfants, **INTERLUDE** rue du Docteur Cotoni à Saint-Etienne-du-Rouvray et **INTERLUCE** Tour Circé au Château Blanc. L'équipe éducative propose également des actions autour de la lecture et de l'éveil artistique pour les enfants de la naissance jusqu'à 6 ans.

A l'occasion des 30 ans de l'association, nous souhaitons partager un moment convivial avec nos partenaires et les familles.

Nous vous invitons à nous retrouver le samedi 7 mai au 60 rue du Docteur Cotoni à Saint-Etienne-du-Rouvray.

LE PROGRAMME DE CETTE JOURNÉE

› De 11h à 12h

APELE Interlude, 30 ans d'histoire

› De 12h à 14h : apéritif et repas

› De 14h à 17h : animations, spectacle de contes, jeux pour enfants (présence du manège de l'association Ludens)

Inscription nécessaire pour le repas au 06 37 21 79 57 ou par mail : apele.interlude@sfr.fr

A.P.E.L.E
Accueil Parents Enfants
Lieu d'Echanges
60 rue Docteur Cotoni
76800 Saint-Etienne-du-Rouvray

Vous pouvez également consulter notre page Facebook : **Interlude accueil parents enfants.**

Plus d'infos : www.lefoyerstephanais.fr

BILAN QUALITÉ

SUIVI DES INDICATEURS QUALIBAIL

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 2020 88 % **ANNUEL 2021 93 %**

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

ANNUEL 2020	ANNUEL 2021
100 % proposés	100% proposés
100% réalisés	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 2020 100% **ANNUEL 2021 100%**

ENGAGEMENT 2.1 Nous avons contrôlé la propreté de votre logement.

ANNUEL 2020 94 % **ANNUEL 2021 97 %**

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 2020 93% **ANNUEL 2021 92 %**

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

ANNUEL 2020 92 % **ANNUEL 2021 91 %**

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 2020 92 % **ANNUEL 2021 92 %**

ENGAGEMENT 2.5 Des équipements hydro-économes (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 2020 92 % **ANNUEL 2021 92 %**

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 2020 92 % **ANNUEL 2021 94 %**

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 2020 95 % **ANNUEL 2021 94 %**

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 2020 81 APPELS QUALIBAIL
99 % des interventions ont été réglées

ANNUEL 2021 96 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 2020 94 % **ANNUEL 2021 87 %**

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 2020 63% d'accusé réception dans les délais

ANNUEL 2021 67% 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 2020 100 % **ANNUEL 2021 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 2020 81 % **ANNUEL 2021 94 %**

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 2020 100 % **ANNUEL 2021 90 %**

71 % des sorties font l'objet d'une visite conseil en 2020.
84 % des sorties font l'objet d'une visite conseil en 2021.

RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION LOCATAIRES

1. NOUVEL ENTRANT (LOGEMENT ANCIEN)

Satisfaction globale 98 %

2. DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES

Satisfaction globale 96 %

3. ENQUÊTE DE PROPRETÉ

Satisfaction globale 100 %

• Fréquence de nettoyage	100 %
• Propreté du hall	96 %
• Propreté de la cage d'escalier	100 %
• Propreté du local poubelles	91 %
• Propreté de l'ascenseur	91 %

ENGAGEMENT DE SERVICE QUALIBAIL REF. 113 AFNOR CERTIFICATION
www.afnor.org

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

Isbam - ED 04 2022. Crédits : Le Foyer Stéphanais, ©Adobe PhotoStock