

# agences

Lettre d'information destinée aux locataires de Caen Habitat



**Madame,  
Mademoiselle,  
Monsieur,**

En cette fin d'année, je souhaite à toutes et à tous d'excellentes fêtes de Noël et un très bon début d'année 2008.



Pour Caen habitat, l'année qui s'achève a été marquée par un changement important avec le déménagement du siège social. Elle a été aussi riche en évolutions importantes dans le patrimoine avec des démolitions d'immeubles anciens à la Grâce de Dieu et à la Guérinière, avec la construction de nouvelles résidences comme le clos St-Marc à la Folie Couvrechef ainsi qu'avec de vastes chantiers de rénovation engagés dans tous les quartiers. En 2008, nous poursuivrons ces projets inscrits dans le plan de rénovation urbaine caennais, dans lequel Caen habitat s'y investit en tant que principal acteur.

Ces améliorations de patrimoine vont de pair avec une recherche de meilleure qualité de service notamment dans les domaines de la propriété des parties communes et la réponse aux réclamations techniques. L'enquête que nous avons adressée début décembre nous aidera à mieux connaître les priorités et y répondre de façon concrète. Je vous engage donc à vous exprimer par ce moyen qui sera pour nous un outil précieux dans la construction d'un plan d'action vers une qualité de service encore plus proche de vos attentes. Qualité de service et amélioration du patrimoine ont toujours été nos principales préoccupations et le sont d'autant plus dans le cadre de l'engagement qualité que nous avons pris et des projets ambitieux inscrits dans le projet de renouvellement urbain.

Meilleurs vœux à toutes et à tous.

**Pierre-Nicolas BOVALIS**

Président de Caen habitat  
Maire Adjoint de la Ville de Caen

## Actualité

# Caen habitat s'équipe d'un nouveau système de gestion

**Pour améliorer le service aux locataires, Caen habitat s'équipe d'un nouveau logiciel de gestion plus performant qui sera installé au cours de la première semaine 2008.**



Le système de gestion constitue la base de travail permettant de répondre aux demandes des locataires et de les suivre dans leur vie quotidienne : dossiers de demande de logement ou de mutation, traitement des réclamations, suivi financier du paiement des loyers, etc.

Ce logiciel est en quelque sorte la colonne vertébrale de l'activité de Caen habitat.

Depuis plusieurs mois, les collaborateurs de chaque service travaillent à la mise en route du nou-

veau logiciel.

Le basculement d'un logiciel à l'autre s'effectuera au cours de la première semaine de janvier. Pour cela, il faut un peu de temps. C'est pourquoi, du 1er au 7 janvier, nos services ne pourront accéder aux dossiers informatiques. Toutefois, nos services en agences ou au siège social assureront toutes les activités d'accueil, de prise en note de vos demandes, comme à l'accoutumé. Nous vous remercions par avance de votre compréhension.

# Vie des quartiers

RC



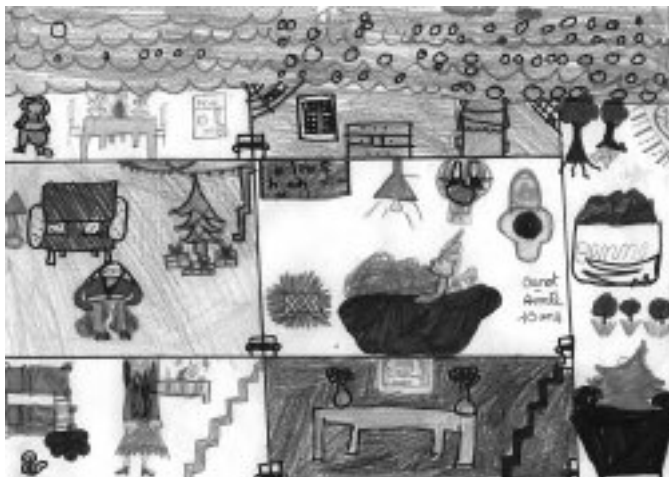
ence Amadeus, boulevard  
le 16 novembre dernier.



*Grâce de Dieu*

## Opération bennes de Noël à la Grâce de Dieu

**A la Grâce de Dieu, l'opération « bennes de Noël » est reconduite comme chaque année depuis 5 ans.**



**S**ous forme de concours, Caen habitat et les instituteurs de 2 classes élémentaires de l'école Eustache Restout, ont proposé aux enfants de réaliser des dessins afin d'inciter les habitants à déposer emballages et sapins de Noël dans 9 bennes réservées à cet effet dans le quartier. Les dessins sélectionnés par un jury sont affichés dans

tous les halls d'immeubles du quartier et sur les bennes.

La proclamation des résultats du concours a été réalisée à l'occasion d'un goûter réunissant l'ensemble des participants. Les bennes seront mises en place dans le quartier fin décembre et retirées après le nouvel an.



## Démolition d'un immeuble avenue Laperrine



**D**ans la continuité des travaux de démolition-reconstruction du projet de quartier, un immeuble de 40 logements a été démoli en octobre dernier.

Ce projet s'inscrit dans un plan plus vaste d'ouverture future du quartier vers IFS et Fleury-sur-Orne et de reconstruction de

cette partie sud du quartier.

A la place de ce bâtiment démolit un projet de reconstruction par un opérateur privé est prévu et viendra s'ajouter aux 95 logements et aux commerces que Caen habitat bâtira sur le site de l'ancien grand Laperrine.

Pierre Heuzé

## La Pierre Heuzé 2007 dans tous ses éclats

**La Pierre Heuzé a accueilli la compagnie AMAVADA à l'occasion de la quatrième édition de « la Pierre Heuzé dans tous ses éclats ».**

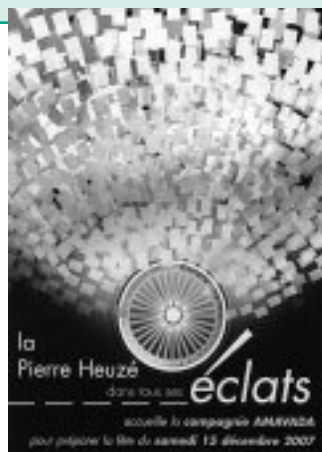
Au programme des réjouissances...

La décoration des halls et des façades et deux rendez-vous de fête :

- Le samedi 8 décembre autour d'un marché de Noël
- Le samedi 15 décembre avec

un spectacle de rue et une grande parade lumineuse costumée animée par la Batucada, composée de sculptures et objets lumineux.

Comme les années précédentes, chacun, au sein du quartier, a été invité à partici-



per aux préparatifs de cette fête et beaucoup d'habitants du quartier ont répondu présent à cette invitation.

Guérinière

## Voyage dans ma Ville

**Dans le cadre de plusieurs actions menées avec les habitants afin de découvrir leur quartier et ses richesses, cette opération a conduit les enfants d'une classe de Ce1 de l'école Reine Mathilde à inventer une maquette affective.**

Quel drôle de nom pour une maquette ! En fait, ce nom est tout-à-fait approprié car cette maquette est le fruit du ressenti, du vécu et du regard candide d'enfants de 7 ans. Toutefois, au cours de son périple, elle a rencontré un vif succès auprès d'un nombreux public de 7 à 77 ans !

Né du souhait de Monsieur Peschard, instituteur à l'école Reine Mathilde, de travailler avec ses élèves sur la connaissance et la perception qu'ils ont de leur quartier, ce projet s'est vite intégré dans une dynamique plus large appelée « Voyage dans ma Ville » poursuivant les mêmes objectifs : découvrir, apprécier, et faire partager les richesses et les évolutions du quartier de la Guérinière.



La réalisation de cette maquette s'est faite avec l'aide d'un artiste de l'association Arts Itinérants. Grâce à des objets en bois, les enfants ont placé sur une grande maquette du quartier, les principaux monuments, commerces ou institutions du quartier.

Cette maquette a été exposée dans le hall du siège social de Caen habitat, au foyer Lucien

Nelle de la Guérinière et dans l'agence de quartier Caen habitat.

Cette opération « Voyage dans ma Ville » s'est traduite aussi par des visites de musées et de monuments par des classes de CE2, CM 1 et CM2 et par l'organisation en été 2007 d'un rallye urbain à la découverte de l'architecture du quartier de la Guérinière.

### Guérinière en fleurs se mobilise pour Noël

À la Guérinière, c'est l'association « Guérinière en fleurs » qui a proposé des décorations originales. Pour la quatrième année, dans l'appartement 3 du 2 avenue de la Concorde, les membres de cette association ont réalisé avec d'autres habitants invités à participer à cet atelier, des décors et des compositions végétales qui ont été disposés dans les halls et dans les lieux d'animation du quartier au moment de Noël.

# Vie des quartiers

*Chemin Vert et Folie Couvrechef*

## Partenariat : l'engagement de Caen habitat

**Depuis plusieurs années, Caen habitat est partenaire de plusieurs clubs sportifs caennais. En novembre et décembre derniers, 2 conventions ont été reconduites pour la saison sportive 2007/2008.**



**P**our Caen habitat, soutenir des clubs sportifs oeuvrant dans les quartiers d'habitat social est une évidence. En sa qualité de bailleur, l'Office estime que, même si sa mission première est de fournir un toit aux familles qui le demandent, il se doit d'être

le garant d'un bien-vivre au sein des quartiers. A ce titre, les clubs sportifs sont des partenaires incontournables car ils permettent aux jeunes et moins jeunes d'avoir une activité épanouissante et enrichissante sur le plan physique et moral.

### Caen Nord basket

Ce partenariat sportif, qui a débuté en 2001, est reconduit pour la saison 2007/2008. Il a été signé par Monsieur Pierre-Nicolas BOVALIS, Président de Caen Habitat et Monsieur Alain LEMARIE, Président du CNB, Le mercredi 28 novembre 2007 au Gymnase Camille Claudel. Ce club, implanté depuis 31 ans sur le quartier de la Folie Couvrechef compte près de 250 adhérents, dont une cinquantaine de jeunes joueurs dans la catégorie 6-8 ans.

### CCHM (Caen Club haltérophilie Musculature)

Partenaire de ce club depuis 7 ans, Caen habitat a signé avec le Caen Calvados Haltérophilie et Musculation une nouvelle convention de partenariat pour la saison 2007-2008, le jeudi 22 novembre 2007. L'Office soutien aussi des manifestations prestigieuses comme la finale de coupe de France en 2006 ou demi-finale coupe de France des clubs qui s'est déroulée au CCHM le 9 décembre dernier.

## Actualité

Folie Couvrechef

# Inauguration d'une nouvelle résidence à la Folie Couvrechef : LE CLOS ST-MARC

**Le 9 novembre dernier Caen habitat a inauguré sa nouvelle résidence « Le Clos St Marc »**

Cette inauguration s'est déroulée en présence de Pierre-Nicolas Bovalis, Maire Adjoint et Président de Caen habitat et de Martine Guétin, Maire Adjoint chargée des quartiers et de la politique sociale ainsi que de Luc Ducombe, Président de l'Agglomération Caen La Mer.

Cette résidence de 20 logements répartis en deux bâtiments sur deux étages accueille non seulement les locataires qui ont bénéficié du plan de relogement, mais aussi de nouvelles familles.

Le Clos Saint-Marc, situé rue du Petit clos St-Marc dans le quartier anciennement appelé quartier Ribot, remplace 18 logements démolis en 2005.

Cette construction s'inscrit dans un programme de rénovation du quartier qui a conduit à la démolition de 12 logements en 2004, et de 18 logements en 2005, ainsi qu'à la rénovation et la résidentialisation des immeubles existants. Par ailleurs un travail important sur les espaces publics a été réalisé.



Guérinière

## Première pierre à la Guérinière : AMADEUS

L'ensemble Amadeus vient en remplacement partiel de 2 bâtiments démolis en novembre et décembre 2006, boulevard de la Charité.

Composé de 2 bâtiments, ce projet de 27 logements accueillera, dès le second semestre 2008, des locataires issus du plan de relogement mais aussi de nouvelles familles.

Situé aux limites de la commune de Cormelles-le-Royal, au sud-est du quartier de la Guérinière, l'îlot bénéficiera d'un accès direct au périphérique sud et de la proximité de nombreuses commodités : écoles, commerces, antenne mairie, CPAM...

L'ensemble Amadeus représentera 2 bâtiments R+3 (rez-de-chaussée + 3 étages) bénéficiant chacun d'un sous-sol, de 10 places de stationnement et de 5 garages.

Occupant une surface totale de 2560 m<sup>2</sup>, les bâtiments proposeront 14 et 13 logements à la location

allant du T2 au T6, équipés en chauffage collectif.

Chaque logement bénéficiera d'un balcon ou d'une terrasse et d'une cave. Les parties communes (hall et cages d'escalier) seront traités dans un caractère résidentiel et permettront l'accessibilité des personnes à mobilité réduite.

Initiée dans le cadre du programme ANRU, cette opération de démolition/reconstruction située au sud-Est du quartier de la Guérinière, s'intègre dans un projet de restructuration et d'ouverture de l'ensemble du quartier, et plus précisément de réaménagement des espaces publics : nouvelle organisation des voiries, réalisation de cheminements piétons, aménagement de places et de squares, création de stationnement, aménagement de larges trottoirs, plantation d'alignement d'arbres.



**La première pierre de la résidence de la charité, a été posée**



# Enquête de satisfaction

## Participez à l'amélioration de votre cadre de vie

**En Juin 2003, les professionnels du logement social ont affirmé leur volonté de développer la qualité de service, notamment en se donnant les moyens de mieux connaître les attentes des locataires via la réalisation d'enquêtes de satisfaction.**

### *Votre avis nous intéresse*

Caen habitat a souhaité s'engager dans cette démarche. Une première enquête de satisfaction auprès des locataires a été réalisée en 2004 par un prestataire extérieur indépendant, le cabinet INIT Satisfaction. Cette enquête a abouti à un plan d'action ayant pour objectif de répondre aux principales attentes des locataires à savoir l'amélioration de l'entretien des parties communes et une meilleure réponse aux réclamations techniques.

### *Quelques exemples concrets*

- En interne... Avec la création, au sein des agences décentralisées, d'une fonction spécialisée dans le traitement des problèmes techniques.
- En externe... Avec un renforcement de nos exigences et un contrôle accru auprès des sociétés de nettoyage dans le cadre de la renégociation des marchés d'entretien.
- Mais aussi... la mise en place d'une enquête de satisfaction à l'attention des locataires nouveaux entrants 1 mois après leur entrée dans le logement.

Plus largement, Caen habitat souhaite véritablement s'engager dans une démarche d'amélioration de la qualité de service et à ce titre a décidé de se donner pour feuille de route la mise en conformité, à terme, de l'ensemble de ses services avec les exigences du référentiel de service QUALIBAIL.

### *Une nouvelle enquête est reconduite cette année.*

Cette démarche est longue et ambitieuse et nécessite un véritable échange entre Caen

habitat et ses locataires. A ce titre, une nouvelle enquête sera réalisée cette année.

Un questionnaire anonyme a donc été adressé le 1er décembre à l'ensemble des locataires afin qu'ils puissent nous donner leur degré de satisfaction sur les services apportés par Caen habitat. A l'aide d'une enveloppe T les locataires peuvent y répondre gratuitement.

### *Rappel des principes de l'enquête de satisfaction*

- Une enquête de satisfaction réalisée tous les 3 ans.
- 6 thèmes abordés :
  - l'environnement et le cadre de vie,
  - la propreté des parties communes et des abords d'immeubles,
  - le fonctionnement et l'entretien des équipements de l'immeuble et de votre logement,
  - les relations avec Caen habitat, l'accueil, l'information,
  - le traitement des réclamations
  - les conditions d'entrée dans les lieux.
- Impartialité et confidentialité : La réalisation et la validation de l'enquête par un prestataire extérieur indépendant est garant de l'impartialité des résultats.
- Engagement de communication des résultats : L'engagement de présenter aux locataires et au Conseil d'Administration de Caen habitat tous les résultats de l'enquête.

Cette année, ce retour d'information aura lieu en avril 2008.

## Un service de proximité à votre disposition

**Agence Chemin Vert**  
Tél : **02 31 29 59 60**

**Agence Guérinière**  
Tél : **02 31 35 48 70**

**Agence Pierre Heuzé**  
Tél : **02 31 46 85 60**

**Agence Folie Couvrechef**  
Tél : **02 31 94 23 23**

**Agence Grâce de Dieu**  
Tél : **02 31 35 86 90**



ou en appelant le numéro de téléphone portable de votre correspondant de secteur

**Numéro d'urgence en dehors des heures d'ouverture des agences :**  
**02 31 27 50 00**