

Quartier Libre

LETTRE D'INFORMATION DES LOCATAIRES



OCTOBRE 2023

TARN HABITAT CONSERVE SA CERTIFICATION QUALIBAIL !



La satisfaction de nos locataires est la **priorité N°1** de Tarn Habitat. Depuis 2020, Tarn Habitat et ses 200 collaborateurs se sont engagés dans une démarche qualité qui nous a valu de recevoir la **certification Qualibail** en 2022. Notre engagement dans la qualité de service rendu au locataire, tout au long de votre parcours résidentiel, a été une nouvelle fois reconnue en 2023.

Mieux vous servir est notre priorité !



LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Chers locataires,

- Tarn Habitat conserve cette année la certification Qualibail, gage de qualité de service pour vous au quotidien.
- Je tiens en mon nom et celui du conseil d'administration à remercier les salariés de Tarn Habitat pour leur investissement de chaque jour pour vous apporter la meilleure qualité de service possible.
- Pour qu'une action fonctionne, il faut qu'elle puisse améliorer l'existant.
- Ces résultats démontrent la recherche constante d'amélioration de nos pratiques aux services de nos locataires et nos logements.
- Dans un contexte économique très compliqué pour nous tous, nous nous efforçons de minorer autant que possible l'augmentation des loyers tout en optimisant nos services de proximité, nos services techniques, nos services d'accompagnement social. Soyez assurés que nous mettons tout en œuvre pour continuer à construire des logements neufs, à rénover et entretenir nos logements.
- Nous portons une attention particulière à la rénovation énergétique de nos bâtiments. Nous garantissons une proximité de service avec nos gardiens et nos agences.
- Ma volonté comme celle du conseil d'administration est de continuer à ce que chaque euro investi contribue à garantir l'avenir de Tarn Habitat et le confort de nos locataires.

LA QUALITÉ DE SERVICE VU PAR NOS LOCATAIRES, ÇA DONNE QUOI ?

Tout au long de votre parcours résidentiel, vous recevez des enquêtes de satisfaction nous permettant d'évaluer votre satisfaction et définir les axes d'amélioration. Merci pour vos retours !

La demande de logement

85% : Vous êtes satisfaits de l'écoute et la qualité des réponses

85% : Vous êtes satisfaits de l'accompagnement dans vos démarches administratives

L'entrée dans votre logement

78% : Vous êtes satisfaits des équipements de votre logements (points lumineux, ampoules basse conso...)

L'intervention au sein de votre logement

83% : Vous êtes satisfaits de la prise en compte de votre demande

87% des RDV ont été fixés selon vos disponibilités

82% : Vous êtes satisfaits suite à l'intervention réalisés dans votre domicile

LES AXES D'AMÉLIORATION

Malgré nos efforts et l'engagement de nos équipes, certains axes ne vous donnent pas encore pleine satisfaction et constituent des axes de travail pour Tarn Habitat

- La propreté des logements et des parties communes
- La tranquillité résidentielle
- L'équipement de vos logements

Vous pouvez compter sur l'implication des 200 collaboratrices et collaborateurs, pour toujours mieux vous satisfaire et répondre à vos attentes.

- Notre objectif unique : Vous garantir un loyer le plus bas possible pour un logement de très haute qualité.

Florence BELOU

Présidente de Tarn Habitat



ENQUÊTE OPS-SLS

La réponse à cette enquête est **OBLIGATOIRE** pour toute personne habitant un logement social. Des pénalités financières seront appliquées aux locataires n'ayant pas renvoyé leur formulaire.

Les formulaires d'enquête ont été envoyés par courrier. Si vous n'avez pas reçu le vôtre ou que vous l'avez égaré, sollicitez-le au plus vite auprès de votre agence.

Ce formulaire pré-rempli doit être renvoyé avant le **10 novembre 2023** par courrier avec l'enveloppe T fournie.

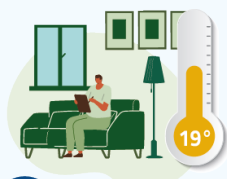
ENQUÊTE RESSOURCES ET SITUATION DES OCCUPANTS ANNÉE 2024		ACTIVITE PROFESSIONNELLE	RESSOURCES MENSUELLES (€)
A - LE LOCATAIRE SIGNATAIRE PRINCIPAL Code Client : _____ Dossier : _____		<input type="checkbox"/> Retraité(e) <input type="checkbox"/> CDI ou Fonctionnaire <input type="checkbox"/> CDD, Stage, Intérim, Cont. Aidé <input type="checkbox"/> Auto Ent. Artisan, Commerc. Prof Liber. <input type="checkbox"/> Chômeur(se) <input type="checkbox"/> Apprenti(e) <input type="checkbox"/> Étudiant(e) <input type="checkbox"/> Sans emploi <input type="checkbox"/> Au foyer <input type="checkbox"/> Autre	<input type="checkbox"/> Salaire <input type="checkbox"/> Retraite <input type="checkbox"/> Alloc chômage / Indemnité <input type="checkbox"/> Alloc familiales <input type="checkbox"/> AAH <input type="checkbox"/> AEEH <input type="checkbox"/> AJPP <input type="checkbox"/> RSA <input type="checkbox"/> PAJE <input type="checkbox"/> ASPA <input type="checkbox"/> Autre (APL/AL)
M. <input type="checkbox"/> Mme <input type="checkbox"/> Né(e) le : _____ * RFR : _____ € Nom : _____ Prénom : _____ Nom naissance : _____ Titulaire carte "mobilité inclusion" ? <input type="checkbox"/> N° tél. : _____ N° por. : _____ Email : _____ @ _____		<input type="checkbox"/> Célibataire / Concubin(e) / Marié(e) / Pacsé(e) / Veuf(ve) / Divorcé(e) / Séparé(e) depuis le _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ A quitté le logement <input type="checkbox"/> depuis le _____ Décès / Divorce / Séparation / Autre (précisez) : _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____	

LANCEMENT DE LA SAISON DE CHAUFFE

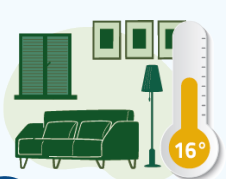
Nous avons connu en ce début d'automne des températures plutôt clémentes. Nous allons prochainement démarrer le chauffage. Vous serez informé par SMS. Afin de diminuer votre dépense de chauffage, Tarn Habitat a décalé autant que possible le début de la chauffe des logements dans toutes les résidences. En 2023, la facture énergétique s'est envolée. Les efforts de chacun, associés au bouclier tarifaire, ont permis de passer tant bien que mal cette situation critique.

Nous venons de négocier pour 2024 des tarifs à la baisse par rapport à 2023 mais loin des niveaux de 2022 et sans bouclier tarifaire désormais. L'application des gestes éco responsables au quotidien reste donc toujours d'actualité pour limiter les répercussions des hausses tarifaires.

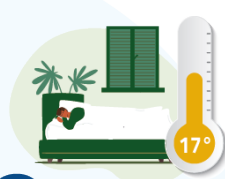
APPLIQUEZ LES BONS GESTES



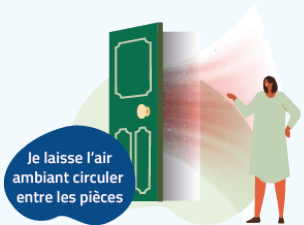
19° En moyenne la journée quand vous êtes présent(s)



16° Dans le logement quand vous êtes absent(s)



17° La nuit dans les chambres et les autres pièces du logement



Dans votre logement, laissez les portes ouvertes pour que la chaleur circule



Pour un bon fonctionnement, ne couvrez pas les radiateurs (linges,...)



Évitez les déperditions de chaleur à l'intérieur du logement

LE MOT DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

AFOC
ALBI
Association de Défense des Locataires

LOCATAIRES comme vous
Nous connaissons et partageons vos préoccupations

Face à vos difficultés, Nous sommes là pour vous aider ...

Baisser les Loyers
Restons unis Ensemble
Les charges locatives : Qui fait quoi ?
Les contrôler et les maîtriser

AVIS D'EXPULSION
Arrêter les Expulsions En trouvant des solutions

AFOC du TARN
70 Av. François Verdier
81 000 ALBI
05 63 54 13 74
afoc81@orange.fr

Quartier Libre est édité par Tarn Habitat.
2, rue général Gallieni 81 011 Albi cedex 9
Tél. : 05 63 77 81 81
www.tarnhabitat.fr
Directeur de la publication : Philippe ASPAR
Responsable communication : Elodie CHASTAN

ASTREINTE ET XPERTEYE

À Tarn Habitat, nous avons mis en place une astreinte technique pour répondre 24h/24 7j/7 aux **situations d'urgence** que vous pouvez rencontrer.

- Une **panne totale de chauffage** ?
- Une **grosse fuite d'eau** ?
- Une **canalisation collective bouchée** ?
- Un logement **inhabitable** ?

Je contacte mon astreinte technique !

Afin de préparer au mieux leurs déplacements et le matériel d'intervention, les agents de Tarn Habitat peuvent parfois vous demander de déclencher l'application de vidéo-assistance XpertEye sur votre smartphone. Vous pourrez ainsi leur faire voir de manière sécurisée le problème que vous rencontrez à l'aide de la caméra de votre téléphone, comme pour un appel vidéo. Le cas échéant, il pourra également vous guider dans les premiers gestes à effectuer en attendant son arrivée.



ENQUÊTE OPS-SLS

La réponse à cette enquête est **OBLIGATOIRE** pour toute personne habitant un logement social. Des pénalités financières seront appliquées aux locataires n'ayant pas renvoyé leur formulaire.

Les formulaires d'enquête ont été envoyés par courrier. Si vous n'avez pas reçu le vôtre ou que vous l'avez égaré, sollicitez-le au plus vite auprès de votre agence.

Ce formulaire pré-rempli doit être renvoyé avant le **10 novembre 2023** par courrier avec l'enveloppe T fournie.

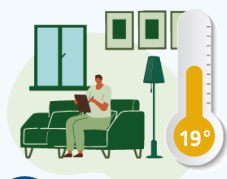
ENQUÊTE RESSOURCES ET SITUATION DES OCCUPANTS ANNÉE 2024	
Code Client :	Dossier :
A - LE LOCATAIRE SIGNATAIRE PRINCIPAL	
<input type="checkbox"/> M. <input type="checkbox"/> Mme Né(e) le : <input type="text"/> * RFR : <input type="text"/> €	
Nom : <input type="text"/> Prénom : <input type="text"/>	
Nom naissance : <input type="text"/> Titulaire carte "mobilité inclusion" ? <input type="checkbox"/>	
N° tél. : <input type="text"/> N° por. : <input type="text"/>	
Email : <input type="text"/>	
Célibataire / Concubin(e) / Marié(e) / Pacsé(e) / Veuf(ve) / Divorcé(e) / Séparé(e) depuis le <input type="text"/>	
A quitté le logement <input type="checkbox"/> depuis le <input type="text"/>	
Décès / Divorce / Séparation / Autre (précisez) : <input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Retraité(e) <input type="checkbox"/> CDI ou Fonctionnaire <input type="checkbox"/> CDD, Stage, Intérim, Cont. Aidé <input type="checkbox"/> Auto Ent. Artisan, Commerc. Prof Liber. <input type="checkbox"/> Chômeur(se) <input type="checkbox"/> Apprenti(e) <input type="checkbox"/> Étudiant(e) <input type="checkbox"/> Sans emploi <input type="checkbox"/> Au foyer <input type="checkbox"/> Autre	
<input type="checkbox"/> Salaire <input type="checkbox"/> Retraite <input type="checkbox"/> Alloc chômage / Indemn <input type="checkbox"/> Alloc familiales <input type="checkbox"/> AAH <input type="checkbox"/> AEEH <input type="checkbox"/> AJPP <input type="checkbox"/> RSA <input type="checkbox"/> PAJE <input type="checkbox"/> ASPA <input type="checkbox"/> Autre (APL/AL)	

LANCEMENT DE LA SAISON DE CHAUFFE

Nous avons connu en ce début d'automne des températures plutôt clémentes. Nous allons prochainement démarrer le chauffage. Vous serez informé par SMS. Afin de diminuer votre dépense de chauffage, Tarn Habitat a décalé autant que possible le début de la chauffe des logements dans toutes les résidences. En 2023, la facture énergétique s'est envolée. Les efforts de chacun, associés au bouclier tarifaire, ont permis de passer tant bien que mal cette situation critique.

Nous venons de négocier pour 2024 des tarifs à la baisse par rapport à 2023 mais loin des niveaux de 2022. L'application des gestes éco responsables au quotidien reste toujours d'actualité pour limiter les répercussions des hausses tarifaires.

APPLIQUEZ LES BONS GESTES



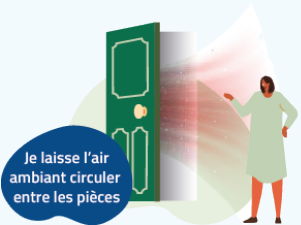
19° En moyenne la journée quand vous êtes présent(s)



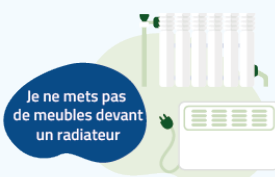
16° Dans le logement quand vous êtes absent(s)



17° La nuit dans les chambres et les autres pièces du logement



Dans votre logement, laissez les portes ouvertes pour que la chaleur circule



Pour un bon fonctionnement, ne couvrez pas les radiateurs (linges,...)



Évitez les déperditions de chaleur à l'intérieur du logement

LE MOT DES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

AFOC

ALBI

Association de Défense des Locataires

LOCATAIRES comme vous
Nous connaissons et partageons vos préoccupations



Face à vos difficultés, Nous sommes là pour vous aider ...



AFOC du TARN
70 Av. François Verdier
81 000 ALBI

05 63 54 13 74

afoc81@orange.fr



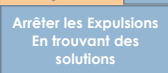
Baisser les Loyers

Restons unis Ensemble



Les charges locatives : Qui fait quoi ?

Les contrôler et les maîtriser



Arrêter les Expulsions En trouvant des solutions

ASTREINTE ET XPERTEYE

À Tarn Habitat, nous avons mis en place une astreinte technique pour répondre 24h/24 7j/7 aux **situations d'urgence** que vous pouvez rencontrer.

- Une **panne totale de chauffage** ?
- Une **grosse fuite d'eau** ?
- Une **canalisation collective bouchée** ?
- Un logement **inhabitable** ?

Je contacte mon astreinte technique !

Afin de préparer au mieux leurs déplacements et le matériel d'intervention, les agents de Tarn Habitat peuvent parfois vous demander de déclencher l'application de vidéo-assistance XpertEye sur votre smartphone. Vous pourrez ainsi leur faire voir de manière sécurisée le problème que vous rencontrez à l'aide de la caméra de votre téléphone, comme pour un appel vidéo.

Le cas échéant, il pourra également vous guider dans les premiers gestes à effectuer en attendant son arrivée.

Xperteye™
AMA

Tarn Habitat

Quartier Libre est édité par Tarn Habitat.
2, Rue général Galliéni 81 011 Albi cedex 9
Tél. : 05 63 77 81 81

www.tarnhabitat.fr
Directeur de la publication : Philippe ASPAR
Responsable communication : Elodie CHASTAN