

Tout au long de l'année 2024, retrouvez dans *Votre Agglo* notre série en 10 épisodes consacrée aux 100 ans de C'Chartres habitat.

Sixième partie 1974-1983



Le projet de lotissement aux Bas-Menus (source : *L'information municipale de Chartres* en 1977).



En 1982, L'Office installe ses locaux rue des Bas-Bourgs.

Une phase de transition

Avec le besoin en logements qui diminue, le nombre de réalisations ralentit.

Au même moment, une désaffection pour l'habitat collectif s'exprime.

L'Office s'oriente donc vers une nouvelle offre : le logement individuel. Le lotissement des Bas-Menus (photo) prend forme. Des constructions pour continuer de résorber l'habitat insalubre en basse-ville sortent de terre.

L'Office construit aussi des logements pour personnes âgées : Les Perriers et le foyer Marcel-Gaujard.

Contexte national

À l'époque du premier choc pétrolier de 1974, le confort du logement en France a certes progressé, mais il reste 16 millions de mal-logés.

Le parc HLM vieillit mal. L'urbanisme des tours et des barres a montré ses limites.

En 1975 se met en place le groupe de coordination Habitat et Vie Sociale (HVS), marquant le début de la Politique de la Ville.

En 1976, la création de ZUP est définitivement interdite. La réforme de 1977, dite Barre, vise à privilégier les aides à la personne au détriment des aides à la pierre. Elle crée l'Aide Personnalisée au Logement et le Prêt Aidé à l'Accession à la Propriété.

Démarrée en 1968, l'urbanisation du quartier de La Madeleine s'achève en 1983 et compte 3365 logements.

Des logements collectifs sont livrés à Bel-Air et rue Salvador-Allende.

Le temps de la réhabilitation

Les plus anciens bâtiments de l'Office ont déjà plus de cinquante ans. Ils nécessitent un entretien permanent : peinture, isolation, chauffage... Un effort considérable est entrepris pour réhabiliter le patrimoine.

L'organisme étend ses compétences en 1976 et offre ses services aux collectivités locales qui le désirent.

En 1983, près d'un Chartrain sur deux est locataire d'un logement appartenant à l'Office HLM.

Gouvernance

1974 : Claude Gerbert ; 1974 : André Martin ;
1975 : Joseph Barré ; 1977 : André Martin ;
1979 : Georges Lemoine.

1983, l'Office gère 5 776 logements.

Le mois prochain :
septième partie, 1984-1993

C'Chartres habitat aujourd'hui À votre service !

C'Chartres habitat est engagé depuis plusieurs années dans une démarche de qualité de services.

Accueil, entrée dans les logements, accompagnement, propreté, traitement des réclamations... Au quotidien, les équipes de C'Chartres habitat sont présentes sur le terrain, à l'écoute, et s'emploient à apporter des réponses adaptées.

L'accueil

Une attention particulière est portée à l'accueil des locataires, que ce soit aux guichets, lors des échanges avec les services, ou sur le terrain avec les équipes de proximité.

80 % des locataires déclarent être satisfaits des échanges et de la prise en charge de leur demande par le service réclamations.

Les attributions

Les services de C'Chartres habitat recueillent l'avis des locataires suite à l'attribution de logements. Ce sondage porte sur les formalités en vue de l'at-



Une enquête auprès des usagers de l'accueil de C'Chartres habitat à l'hôtel de Ville et d'Agglomération fait apparaître un taux de satisfaction de 97 % pour le temps d'attente, la durée de l'entretien, la courtoisie et la qualité des réponses apportées.



Un soin particulier est apporté à l'ensemble du processus d'attribution des logements, par exemple les informations communiquées lors des visites.



La maintenance des équipements, une priorité pour C'Chartres habitat.



En 2023, C'Chartres habitat a été lauréat du concours « C'est quoi bien vieillir en HLM ? » lancé par l'Union Sociale de l'Habitat de la région Centre-Val de Loire.



Une astreinte technique est assurée en cas d'urgence, en dehors des heures d'ouverture au public.

tribution, la qualité du logement et les informations communiquées.

Taux de satisfaction : 85 %.

L'accompagnement des locataires

Les locataires sont accompagnés tout au long de leur parcours locatif, et tout particulièrement dans le cadre des relogements liés aux restructurations des quartiers.

Les personnes en difficulté peuvent aussi être reçues et orientées lors des permanences sociales.

Une offre de service est par ailleurs spécifiquement dédiée aux personnes âgées afin de faciliter leur vie quotidienne et favoriser leur maintien à domicile.

87,5% de satisfaction

Une enquête réalisée par l'Union Sociale pour l'Habitat de la région Centre-Val de Loire montre que 87,5 % des locataires sont satisfaits de la qualité des services rendus par C'Chartres habitat. Dans le cadre de sa démarche continue pour la qualité de services, l'Office réalise régulièrement des sondages auprès de l'ensemble de ses locataires.

La propreté et le fonctionnement des équipements

Les services de C'Chartres habitat portent une attention particulière aux marchés de nettoyage des parties communes et de maintenance, au suivi des prestations réalisées, ainsi qu'au respect des délais d'intervention en cas de pannes ou de dysfonctionnements. Un contrat multiservices permet notamment à une entreprise d'intervenir dans les logements sur simple prise de rendez-vous, directement par le locataire, et pour quasiment toutes les interventions techniques.

La présence sur le terrain

Une trentaine d'employés assure quotidiennement des missions de surveillance, d'entretien et de maintenance des ensembles immobiliers.

Une permanence tranquillité permet d'être présent sur les secteurs jusqu'à 20 heures, et une astreinte technique, en cas d'urgence, est assurée par des employés 7j/7 et 24h/24.

L'information et la communication

La qualité de service de C'Chartres habitat passe aussi par l'information des résidents par voie d'affichages, notes, site Internet, journal des locataires, envoi de sms... La dématérialisation des

démarches facilite également le quotidien des résidents qui ne peuvent se déplacer.

La maîtrise des charges

L'engagement pour la qualité du service rendu par C'Chartres habitat, c'est aussi veiller à la maîtrise des charges locatives. Dans un contexte inflationniste, cela passe par la recherche de pistes d'économies et la renégociation des marchés en lien avec les représentants de locataires.

Contact :

www.c-chartres-habitat.com

Soirées de l'immobilier : devenez propriétaires avec C'Chartres habitat !

Visites de logements, renseignements, conseils...

Rendez-vous les 24, 25 et 26 septembre

Résidence les Ormes, 22 rue Jules-Hetzl à Chartres.

Renseignements : 02 37 25 65 93, accession@chartres-habitat.com