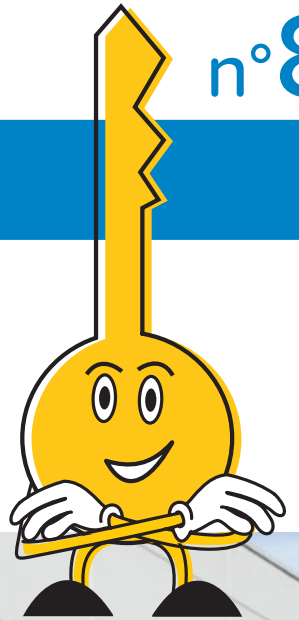


# AU CŒUR d'Habitat Drouais



## DOSSIER:

Coup de projecteur sur les nouveautés en 2020!  
Quand le numérique se déploie, pour faciliter vos démarches.



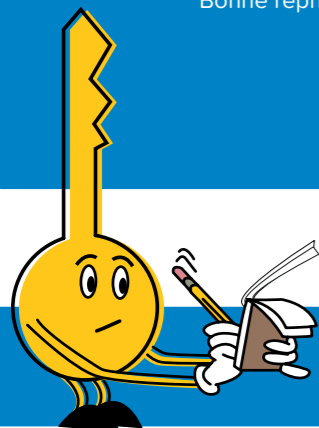
Après cette période inédite que nous avons tous traversé, nos équipes ont dû s'adapter pour respecter les mesures gouvernementales et les consignes sanitaires ; assurer la continuité des services, gérer l'arrêt des chantiers...  
Depuis quelques mois, l'activité a repris normalement. Merci pour votre soutien et votre solidarité.

En cette rentrée de septembre 2020, coup de projecteur sur les nouveautés à l'office pour améliorer votre accueil, la qualité de nos services et saluer le départ de notre Président Gérard HAMEL. Nous souhaitons sincèrement le remercier pour ses 25 années passées auprès de nous.

Bonne reprise à tous!

Daniel Catalan

Directeur Général d'Habitat Drouais.



## ZOOM SUR

### Départ de notre Président

Par son métier de chef d'entreprise dans le bâtiment, **Gérard HAMEL** n'a jamais perdu le goût de la construction et des chantiers.



Président de l'OPH Habitat Drouais depuis 1995, le logement « familial » accessible à tous et la rénovation urbaine, ont été son fil conducteur. Son implication marquée au sein de l'Agence Nationale de la Rénovation Urbaine, a permis une réelle amélioration du cadre de vie.

Dans ce cadre, on notera l'accomplissement de grands projets comme la réhabilitation des Oriels, la résidentialisation de la Croix Tiénac, la reconstruction de la Cité Barthou – Macé et le nouveau quartier du Lièvre d'Or. Mais c'est également le lancement du Nouveau Programme National de Renouvellement Urbain des Bâtes et de la Tabellionne qui a débuté en 2020.

En 25 ans de présidence, le visage du patrimoine de l'office a bien changé. Monsieur HAMEL passe la main sereinement avec un organisme sain. Il laisse le soin à son successeur de poursuivre les défis initiés.

Toute l'équipe d'Habitat Drouais remercie Gérard HAMEL et lui souhaite une belle retraite bien méritée.

### Impact de la COVID-19 sur nos chantiers

La longue période de confinement et la lutte contre la propagation de la **COVID-19** ont stoppé la plupart de nos chantiers de démolition, de réhabilitation et de construction. Aujourd'hui, l'activité a repris normalement.



Malgré cela, l'impact de la crise sanitaire sur le calendrier des principales opérations génère un retard de 2 à 3 mois. On notera essentiellement la démolition définitive du Bioclimatique aux Bâtes, prévue pour la fin de l'année. Un retard de deux mois est également à prévoir,

pour la rénovation des parties communes de la rue Jean Bart et Tourville à la Tabellionne, comme pour le lancement du chantier de la Vaumonnaie. Les livraisons comme la Résidence Pierre July située près de la gare de Dreux, ainsi que la livraison de la Résidence des Allouettes, boulevard Pasteur, sont reportés en fin d'année.

### La résidence du Kiosque à Saint-Rémy-sur-Avre

La résidence « du Kiosque », composée de 6 maisons individuelles, a accueilli ses premiers résidents le 16 juillet dernier.



Le nom de celle-ci fait référence à l'ancien kiosque situé en entrée de ville. Nous sommes allés à la rencontre de nos nouveaux locataires, ravis de ces nouvelles constructions tant par l'agencement que par la qualité des prestations et de l'environnement.

## COVID-19

### Les collaborateurs de l'office, mobilisés durant la crise sanitaire

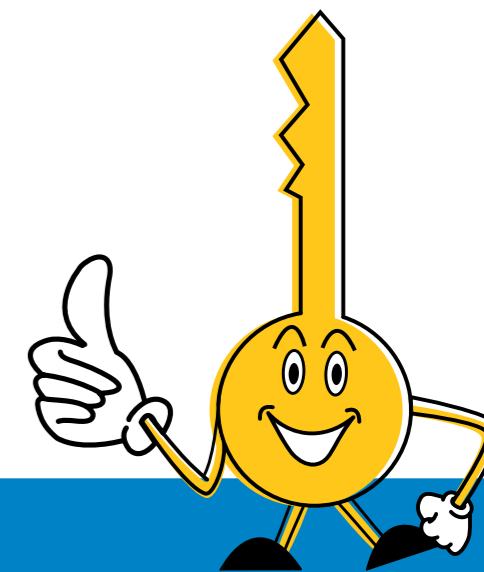
Dès début mars, une cellule de crise est déclenchée sous l'autorité de la Direction Générale pour la mise en œuvre de la protection des salariés et des informations à transmettre à nos locataires. Nous avons ensuite défini les moyens à mettre en place pour assurer la continuité des activités stratégiques, par le télétravail ; retour sur cette période particulière.

Le 17 mars, date du confinement, nous avons dû adapter notre mode de fonctionnement lié aux contraintes de la crise sanitaire.

Malgré un travail en mode dégradé, notre objectif a toujours été d'être présents auprès de nos locataires :

- ✓ Notre **standard téléphonique** a été basculé vers un téléphone portable pour garder le lien et ainsi **répondre à toutes les demandes** et **saisir les réclamations**.
- ✓ 75 % des effectifs ont été équipés d'ordinateurs portables pour **télétravailler** et ainsi **assurer la continuité des services**, dans les meilleures conditions. Les salariés sont restés joignables sur les mêmes canaux de façon collaborative, pour répondre à toutes les sollicitations.
- ✓ Les **astreintes terrains** ont été **maintenues** pour les urgences techniques, avec du **personnel aguerris aux gestes barrières** et aux **respects stricts des consignes de sécurité**, équipé du matériel nécessaire (gants, masque, visière, combinaison...).

Enfin, pour **faciliter le lien** et les relations avec nos locataires, notre **site internet** a été **mis à jour fréquemment**, avec toutes les informations nécessaires, relatives à l'organisation et les contacts pour nous joindre. Nous avons également mis en place un **système d'envoi de SMS**, ce qui nous a permis d'**adresser des messages en nombre à nos clients**.



Grâce également à la collaboration et la bienveillance de nos locataires, nous avons réussi tous ensemble à traverser cette période si particulière. Restons vigilants!

*Toute l'équipe d'Habitat Drouais vous remercie.*

## Coup de projecteur sur les nouveautés en 2020!

Quand le numérique se déploie, pour faciliter vos démarches.

Pour des services plus accessibles, au travers de notre site internet : [www.habitat-drouais.fr](http://www.habitat-drouais.fr) mis en ligne en 2017, vous avez la possibilité de créer votre « espace personnel ». Il vous permet de régler votre loyer, de suivre vos réclamations, de consulter votre compte locataire.

Soucieux, en permanence, d'améliorer la relation-clients et d'accroître la réactivité du service rendu, place aux nouveautés :

- ✓ Pour fluidifier l'accueil et faciliter le règlement de votre loyer, nous venons d'installer deux bornes de paiement par carte bancaire dans le tout nouvel espace situé à l'entrée du siège de l'office.

Simple, pratique et sécurisé, pour régler votre loyer par carte bancaire, il suffit de vous munir de votre avis d'échéance et de scanner le code barre. Afin de vous familiariser avec ce nouvel outil, une notice d'utilisation est affichée.

Les bornes sont accessibles la semaine, de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30 sauf le vendredi après-midi.

- ✓ Au dernier trimestre 2020, notre application mobile va être lancée. Votre espace personnel en ligne vous permettra de :
  - recevoir des notifications en temps réel
  - fournir votre attestation d'assurance
  - régler votre loyer par carte bancaire
  - suivre votre réclamation et y associer l'envoi de documents annexes
  - consulter la situation de votre compte locataire.

