

## L'entretien et la réhabilitation du patrimoine NEOTOA sur le quartier de Villejean

### 14 millions d'euros de travaux sur 5 ans

Entre 2007 et 2008, 650 logements du quartier de Villejean ont été réhabilités. Les travaux ont porté principalement sur la mise en place d'une ventilation mécanique et le changement de toutes les menuiseries. En 2010, une défaillance de quelques ventilations nous a été signalée, et nous avons procédé à leur réparation complète. Enfin entre 2011 et 2012, les toitures terrasses ont été entièrement refaites pour une meilleure isolation ainsi que tous les réseaux, notamment le réseau de chauffage.

**Au total, sur cinq années, NEOTOA a investi 14 millions d'euros pour la réhabilitation de ces 650 appartements, soit 20 000 euros par logement.**

### Des équipes disponibles et à l'écoute des locataires

Nous rappelons que tous nos locataires peuvent contacter le Centre de Relations Clients au 02.23.48.0000 ou s'adresser à leur Point Service. Les demandes sont systématiquement enregistrées, suivies et traitées rapidement jusqu'à résolution du problème. Dans le cadre de notre démarche qualité de service, et suite à une réclamation client, les référents techniques interviennent de la façon suivante :

- Visite du logement et diagnostic
- Mise en œuvre des interventions adaptées : renforcement de l'isolation par l'intérieur du logement, nettoyage et réfection des embellissements.

Le Point Service NEOTOA situé, à proximité du métro, sur la dalle Kennedy accueille les locataires tous les jours et des agents de proximité sont présents au quotidien dans les résidences. NEOTOA organise régulièrement des animations sur le quartier de Villejean afin d'être à l'écoute des locataires et recueillir toutes demandes.

Depuis janvier 2015, les équipes de NEOTOA ont reçu une seule demande de locataire, résidant Villejean, portant sur des problèmes d'humidité qui ont engendrés le développement des moisissures au sein du logement et qui a été traitée. **Tous nos locataires ayant signés la pétition seront contactés par les équipes de NEOTOA afin de procéder à une visite de logement et d'intervenir de manière adaptée. Nous nous engageons à apporter réponse à toutes ces demandes.**

Enfin, nos équipes mettent tout en œuvre pour informer les locataires sur les réparations à charge du bailleur et à charge du locataire. La fiche « entretien et réparations », le guide des locataires, des visites conseils, etc. sont mis à la disposition des locataires.

### **Le collectif « Si on s'alliait »**

Le collectif a saisi NEOTOA par courrier le 8 avril 2015 pour attirer son attention sur des problèmes d'humidité dans des logements à Villejean.

**Il a été reçu le 28 avril par la responsable de territoire NEOTOA, qui leur a expliqué les procédures décrites ci-dessus et leur a rappelé qu'elle restait à la disposition de tout locataire pouvant être concerné par cette problématique.**

**Ce vendredi 29 mai, NEOTOA a rencontré les représentants du collectif et des locataires. Après échange, NEOTOA attend la liste des locataires concernés pour réaliser une visite de logement. Une prochaine rencontre sera fixée après réception de cette liste.**

### **NEOTOA**

Avec 212 collaborateurs, plus de 17 000 logements locatifs et plus de 2 000 logements livrés en accession à la propriété, répartis entre ville et campagne sur 236 communes, NEOTOA est un acteur engagé du logement social depuis près de 95 ans. Partenaire des collectivités dans le développement des territoires, NEOTOA construit plus de 600 logements par an pour la location et l'accession à la propriété.

#### **Contact presse :**

Davina RICHARD – [davina.richard@neotoa.fr](mailto:davina.richard@neotoa.fr) – 02 23 48 32 71

[www.neotoa.fr](http://www.neotoa.fr)