

# à propos

LE JOURNAL DES LOCATAIRES D'HABITAT DE LA VIENNE



VIE PRATIQUE

BIEN VIVRE DANS SON LOGEMENT

COVID -19 :

HABITAT SENIOR SERVICES® : AU-DELÀ D'UN LABEL,  
UN ENGAGEMENT AUX COTÉS DES PLUS FRAGILES



Durant la période de confinement liée au COVID-19, les salariés de l'Office se sont engagés dans une grande campagne d'appels solidaires auprès du public senior. Dès le mois de mars, Habitat de la Vienne a ainsi lancé un appel à volontariat auprès de l'ensemble de son personnel afin de maintenir le lien avec ses locataires les plus fragiles, et s'assurer que tous disposaient des aides nécessaires pour vivre au mieux cette période. **Au total, 40 salariés se sont mobilisés volontairement pour contacter l'intégralité de nos locataires de plus de 70 ans.**





À vos côtés pour assurer notre mission de service public



## Edito

Après cette période difficile à laquelle nous avons tous dû faire face récemment, nous sommes heureux de vous retrouver pour ce nouveau numéro de rentrée ! Nos équipes sont restées à votre écoute et à votre service, mobilisées au quotidien afin de vous accompagner et d'assurer notre mission de service public dans le respect des consignes sanitaires. Nous espérons avoir répondu à vos attentes et à vos questions. Je souhaite adresser mes plus sincères remerciements à nos locataires qui ont su faire preuve de civisme et de solidarité, protégeant ainsi les plus fragiles et à nos équipes pour leur dévouement tout particulier ces dernier mois.

Conscients qu'il n'a pas toujours été facile d'adopter les bonnes pratiques au sein du logement pendant le confinement, nous avons souhaité consacrer notre dossier vie pratique aux bons gestes et aux bons réflexes pour améliorer votre qualité de vie. L'occasion également de revenir au travers de regards croisés de nos locataires, de vos représentants, de nos salariés... sur votre expérience du confinement. Des points de vue qui nous conduisent à développer des nouveaux outils à l'instar de notre prochain portail locataire Mon logement & Moi : grâce à cette nouvelle interface, nous serons davantage à vos côtés pour vous apporter plus de proximité.

Pour l'heure, je vous souhaite une agréable lecture, une bonne rentrée 2020 ainsi qu'une bonne santé à vous et à vos proches ! Prenez soin de vous, prenez soin des autres.

Henri COLIN  
Président

## En bref

### Enquête satisfaction : votre avis compte !



À partir de la mi-septembre, l'Office lance son enquête triennale de satisfaction dans le cadre d'une démarche nationale. Réalisée par notre prestataire Effitel, l'organisme de sondage vous sollicitera par téléphone pour répondre, en quelques minutes, à votre satisfaction concernant le cadre de vie, la propreté, le fonctionnement des équipements, le traitement des demandes, les conditions d'entrée dans les lieux, l'information et la communication auprès des locataires. Sur les 9748 ménages présents au sein du patrimoine Habitat de la Vienne, 1864 locataires feront ainsi partie aléatoirement de l'échantillon du sondage. **Si vous êtes locataire chez Habitat de la Vienne, vous serez donc susceptible d'être contacté du 14 septembre au 10 octobre.** Nos équipes vous remercient par avance, pour votre contribution et vos retours sur nos services.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.habitatdelavienne.fr](http://www.habitatdelavienne.fr)

## Sommaire

### Edito

p. 02

### Grand angle

- Vie pratique : Bien vivre dans son logement

p. 04

### On vous dit tout... p. 07

- Bientôt un portail locataire

### En bref

p. 03

- Enquête satisfaction : votre avis compte !
- L'Office aux cotés des plus fragiles...
- L'antenne de Chauvigny aux couleurs du Tour de France
- Patrimoine : des logements seniors tout neufs

### En direct

Regards croisés : ils nous racontent leur confinement

p. 06

### Devenez propriétaire

p. 08

- Terrains et pavillons à vendre

A propos, le magazine des locataires d'Habitat de la Vienne, 33, rue du Planty - BP 27 - 86180 Buxerolles

Direction de la publication : Pascal Aveline - Photographies : Habitat de la Vienne, Adobe Stock - Rédaction et mise en page : Laura Casanova - Maisons et Apartés - Maquette : Obea communication - Impression : Megatop - Tiré à 10 400 exemplaires

## L'Office aux côtés des plus fragiles...

Dès les premières heures du confinement, notre Office et son personnel ont souhaité assurer leur mission de service public, en garantissant l'intégralité de ses services et mobilisant 40 salariés afin d'assurer un suivi personnalisé de ses locataires les plus fragiles. « Nos équipes se sont fortement mobilisées volontairement et spontanément, afin d'accompagner le public senior, et répondre à leurs questions, assurer le relais avec les associations et services publics locaux d'entraide et d'écoute, explique Pascal Aveline, Directeur Général d'Habitat de la Vienne. Je me réjouis que d'autres bailleurs du territoire nous aient emboîté le pas. »

Pendant le confinement, ce sont près de 2500 locataires seniors qui ont bénéficié d'un accompagnement individualisé. Un engagement fort aux côtés des plus fragiles qui se traduit depuis 2016 au travers des actions de l'Office et de son label Habitat Senior Services® renouvelé au niveau excellence en juin 2019 : ateliers équilibre, ateliers numériques, rencontres

carce que la PROTECTION des locataires et particulièrement des seniors est une PRIORITÉ, Habitat de la Vienne a su mobiliser 40 salariés pour assurer le lien avec ses 2500 locataires seniors durant le confinement.



Une assistante clientèle dédiée  
Un service de téléassistance à tarif préférentiel  
Appels réguliers vers les locataires les plus fragiles

EN PLUS QU'UN LABEL, UN ENGAGEMENT !



théâtrales, service de téléassistance... et bientôt de nouveaux rendez-vous à la rentrée avec la mise en place d'ateliers de prévention routière sur les communes de Lençloître, de Vivonne, de Saint-Savin, des Trois-Moutiers, de l'Isle-Jourdain et de la Trimouille.

## L'antenne de Chauvigny aux couleurs du Tour de France



Dozième étape du Tour de France, Chauvigny accueillera le départ de la course de 218 kilomètres qui relie la cité médiévale à Sarran en Corrèze. C'est à cette occasion que notre nouvelle antenne, située place du marché, a souhaité honorer à sa manière, la ville étape du Tour de France 2020. En effet, un couple d'artistes bretons a habillé la vitrine de notre agence ainsi que celles des commerçants alentour (près de 40 en deux semaines). « On décore les vitrines de façon humoristique en liant le commerce avec le Tour de France. On note aussi des informations supplémentaires comme les dates ou le nombre de kilomètres », raconte Philippe Le Paih. Dans l'antenne chauvignoise ont également été installés des décors en Playmobil sur la thématique. Les plus curieux pourront essayer de trouver les sept intrus qui se cachent parmi les personnages. Tout est prêt...il ne reste plus qu'à attendre les coureurs et les passionnés le 10 septembre prochain.

## Mais aussi...

### Patrimoine : des logements seniors tout neufs



Au cours du premier semestre 2020, 22 nouveaux logements neufs labellisés Habitat Senior Services® auront été mis en service :

- 6 appartements à MONTAMISÉ
- 8 appartements à MIGNALOUX-BAUVOIR
- 8 pavillons à VOULLÉ situés à côté d'une salle inter-générationnelle dont la gestion est assurée par l'Association d'Aide à Domicile en Milieu Rural (ADMR 86) afin d'y organiser des activités et des moments de convivialité.

Ces logements labellisés HSS® sont adaptés techniquement pour permettre aux locataires de plus de 65 ans, de vieillir dans de bonnes conditions, avec des équipements adaptés (motorisation des volets roulants, prises à hauteur, douche extra-plate...).

Par ailleurs, avec la présence de commerce et de services à proximité des résidences, ces logements sont situés dans un environnement favorable qui permet de rester autonome le plus longtemps possible.

# Grand angle



VIE PRATIQUE

BIEN VIVRE DANS SON LOGEMENT

Ces dernières semaines, nous avons plus que jamais pu prendre conscience de l'importance de bien vivre ensemble... Parce que nous pouvons tous mettre en place des solutions simples pour contribuer à préserver la tranquillité de sa résidence, nous vous proposons un petit focus sur les bons réflexes à adopter.

**B**ien vivre et entretenir son logement, c'est l'affaire de tous ! Et pour cause : améliorer le confort de son logement, c'est également améliorer sa qualité de vie. **Avec 100 % de satisfaction de l'accueil et des services selon les nouveaux entrants en 2019, Habitat de la Vienne vous accompagne dans votre logement au quotidien.**

## Laisser respirer votre logement !

Le système de ventilation qui équipe votre logement permet de renouveler l'air dans toutes les pièces. Son bon fonctionnement est donc indispensable

à la respiration et à la santé de ses occupants. **Une bonne ventilation permet d'éviter l'accumulation de mauvaises odeurs, de gaz toxiques et la formation de moisissures.** Évitez ainsi d'obstruer les bouches d'aération et pensez à aérer votre logement : ouvrir les fenêtres 15 min par jour suffit.

## Éviter les nuisibles

Chaque année, Habitat de la Vienne réalise des campagnes de désinsectisation dans les logements à titre préventif, afin d'éviter la présence de nuisibles. En cas de signalement d'infestation,

l'Office met en place des interventions curatives et renouvelle l'opération autant de fois que nécessaire afin d'éradiquer la prolifération. **Rappelons que le locataire a une obligation d'entretien du logement, et qu'en cas de manque d'entretien et notamment de nettoyage, les parasites tels que les punaises de lit et les cafards peuvent proliférer.**

## Les règles du bien vivre ensemble

La qualité de vie dépend de la bonne volonté de chacun. Le respect de quelques règles simples permet à tous les habitants de se sentir bien chez eux. **Que vous soyez**

**locataire en logement collectif ou en logement individuel, vous devez être respectueux envers vos voisins afin que chacun puisse jouir tranquillement de son logement et des parties communes.** Pour cela veillez à ne pas faire « trop » de bruit et ce quelle que soit l'heure du jour et de la nuit. Si vous organisez une fête, avertissez vos voisins. **Vous êtes responsable de l'ensemble des personnes vivant dans le logement et des personnes venant à votre domicile, veillez donc à ce que chacun respecte les espaces communs.** Les animaux sont tolérés dans les logements mais ils ne doivent pas nuire à la tranquillité des voisins (pas d'abolements intempestifs, pas d'urine et d'excréments sur les balcons...) et doivent être tenus en laisse dans les espaces communs (halls, escaliers, espaces verts...). **Si vous rencontrez un souci avec votre voisin, n'hésitez pas à aller lui**

**en parler. C'est souvent la meilleure solution pour régler le problème.**

Si le problème persiste vous devez en informer, votre gardien ou votre antenne/l'agence. Cependant l'Office n'interviendra pas dans les conflits entre personnes seulement s'il occasionne un trouble de voisinage.

### **Les dépôts sauvages sont interdits**

Depuis la fin du confinement, nos équipes ont constaté une recrudescence des dépôts sauvages.

**Pour rappel, les dépôts sauvages sont interdits par le règlement de l'Office.** Les encombrants doivent être disposés, par leurs propriétaires, dans des centres de réception, de traitement et de récupération, comme les déchetteries (voir notre encadré). **En cas de constat dépôt d'encombrants, la facture d'enlèvement sera alors à la charge du locataire en faute.**



## **Encombrants : comment s'en débarrasser ?**

### **• Sur Grand Poitiers, 11 déchetteries sont disponibles**

[pour connaître les horaires d'ouverture rendez-vous sur [www.grandpoitiers.fr/au-quotidien/dechets/dechetteries](http://www.grandpoitiers.fr/au-quotidien/dechets/dechetteries)]

Les habitants de la Ville de Poitiers, ainsi que ceux de sa proche périphérie peuvent bénéficier d'un enlèvement de ses encombrants à domicile. En fonction du type et du volume à évacuer, ce service peut être payant. Il est gratuit lorsque le volume annuel à évacuer n'excède pas 5m<sup>3</sup> [ou 1m<sup>3</sup> deux fois par an pour les déchets verts]. L'évacuation des encombrants ne peut avoir lieu que sur rendez-vous auprès des **services de l'association d'insertion Sita Rebond, joignable au 05 49 42 82 56.**

### **• A Châtelleraut, 2 déchetteries sont disponibles :**

#### **• Nonnes - Tél : 05 49 93 54 55**

Mardi, vendredi, samedi : 9 h-12 h - 14h-18h

Lundi : 14h-18h - Mercredi, jeudi, dimanche : 9h-12h

#### **• La Massonne - Tél : 05 49 02 52 74**

Lundi, mardi, mercredi, vendredi, samedi : 9h-12h - 14h-18h

Jeudi : 14h-18h

Pour les personnes qui ne peuvent se déplacer en déchetteries pour y déposer leurs encombrants, l'agglo de Châtelleraut propose un service de collecte sur rendez-vous. Le service est réalisé par Emmaüs : **les demandeurs doivent prendre rendez-vous au n° vert 0800 835 821 [appel gratuit depuis un poste fixe].**

## **Quelques gestes simples pour économiser !**

### **Dans la cuisine**

- Je chauffe à 19 degrés
- Je dégivre régulièrement le congélateur
- J'achète du matériel de classe A
- Je ne mets pas d'aliments chauds dans le frigo
- Je ne place pas mon frigo près d'une source de chaleur et je laisse un espace entre le mur et le frigo
- Je ferme le robinet pendant la vaisselle

### **Dans la salle de bains et WC**

- J'évite les bains et privilégie les douches (elles consomment 5 fois moins)
- Je sèche à l'air plutôt qu'au sèche-linge
- Je ferme le robinet lorsque je me brosse les dents
- J'identifie les fuites et les signale immédiatement
- Je coupe le compteur d'eau si je m'absente plusieurs jours

### **Dans les chambres**

- J'éteins systématiquement la lumière lorsque je quitte une pièce
- J'aère durant 5-10 minutes chaque jour
- Je chauffe à 17 degrés

### **Dans le salon**

- J'évite les veilles des équipements et débranche les appareils non utilisés sur secteur (par exemple les chargeurs de portable)
- J'utilise des lampes basses consommation et j'évite les halogènes
- Je chauffe à 19-20 degrés

## **Pour en savoir plus, consultez nos vidéos !**

Découvrez 9 fiches pratiques sous forme de courtes vidéos sur : [www.habitatdelavienne.fr](http://www.habitatdelavienne.fr), rubrique "infos locataires/Votre Guide d'accueil" Une manière ludique d'apprendre tout ce qu'il faut savoir sur son entretien !



# En direct

Inattendu et inédit, le confinement a surpris et bousculé tout le monde, les uns contraints de rester chez eux, les autres au travail dans des conditions particulièrement difficiles. Pour revenir sur cette période si singulière, nous avons recueilli les témoignages d'une locataire, d'une représentante des locataires et d'une salariée. Avec le recul, elles retiennent du confinement la solidarité qui s'est mise en œuvre de diverses façons et la satisfaction d'être sorties de cette épreuve encore plus riches de l'expérience vécue.

“J'étais contente de vivre dans un immeuble. Je me sentais moins seule à entendre d'autres personnes dans la tour.”

**Blandine ROLLE DE MILHAGUET**  
locataire Habitat de la Vienne



“On parlait de ce virus depuis plusieurs mois déjà mais ça nous semblait très loin. Et puis, tout s'est arrêté du jour au lendemain, le 17 mars. Personnellement, je n'étais pas trop choquée. Je me demandais surtout comment j'allais faire pour mes courses. Tout était encore très flou à ce moment-là. Après ça s'est organisé. Je sortais tous les jours pour garder une activité physique et je faisais mes courses régulièrement. Pour les bouteilles d'eau, trop lourdes pour moi, la gardienne de l'immeuble et ma cousine me les ramenaient quand elles faisaient leurs courses. C'était l'occasion de discuter un quart d'heure en gardant les masques et une certaine distance. Habitat de la Vienne nous a communiqué le numéro d'une cellule psychologique. Moi, je n'en avais pas besoin mais j'étais contente de vivre dans un immeuble. Je me sentais moins seule à entendre d'autres personnes dans la tour. Je crois que le confinement a testé notre résilience. Maintenant, je sais que je peux le refaire, alors ça va.”

“Pour décrire la période de confinement, je dirais... puissant, stressant et oppressant. Heureusement, j'ai pu compter sur mes collègues.”

**Nathalie BERLAUD**  
agent d'accueil au siège d'Habitat de la Vienne



“Pour décrire la période de confinement, je dirais... puissant, stressant et oppressant. Tout s'est arrêté d'un coup. Au siège, nous n'étions plus qu'une dizaine. Toutes les agences et les antennes ont été fermées physiquement et téléphoniquement. Tous les appels ont basculé à l'accueil du siège. De 150 appels par jour en moyenne, je suis passée à plus de 300. C'était non-stop toute la journée avec des demandes compliquées à gérer. Au début, le temps que tout se mette en place, je n'avais pas toujours les réponses aux questions. Dans certains cas, il fallait faire comprendre aux personnes que leur problème ne faisait pas partie des urgences... pas facile face à des gens parfois très angoissés. Heureusement, j'ai pu compter sur mes collègues. On était très soudés et parfois c'était de gros fous rires pour évacuer la pression. Ça, ce sont de bons souvenirs.

Finalement, le moment le plus fort de cette période, c'est le déconfinement quand mes collègues sont peu à peu revenus au bureau. J'étais très contente de les revoir et assez fière d'avoir fait partie d'une équipe qui a su se mobiliser pour faire face cette situation exceptionnelle.”

## Point de vue

**Sandra JAFFRE,**  
administratrice  
représentante des  
locataires au Conseil  
d'Administration d'Habitat  
de la Vienne, adhérente de  
la Confédération Nationale  
des Locataires de la  
Vienne [CNL86]



“Nous avons poursuivi notre mission par des échanges réguliers avec les locataires qui nous ont permis de constater une situation globalement satisfaisante.”

“La période de confinement a bousculé nos activités de représentants des locataires. Le congrès national auquel nous devions participer a été annulé, le Conseil d'Administration d'Habitat de la Vienne s'est déroulé en visio-conférence et nous avons dû suspendre les rencontres avec les locataires.

Nous avons poursuivi notre mission par des échanges réguliers avec les locataires qui nous ont permis de constater une situation globalement satisfaisante. Même si nous déplorons des incivilités dans certains immeubles, les relations de voisinage ont plutôt fonctionné dans le registre de la solidarité et de l'entraide, notamment dans les bâtiments avec un gardien ou une gardienne. Les personnes âgées ont apprécié d'être appelées par les équipes d'Habitat de la Vienne pour savoir si elles avaient besoin d'aide.

Pour la fin d'année, nous craignons une perte de revenus pour certains locataires. Nous serons vigilants à les accompagner pour trouver des solutions adaptées.”

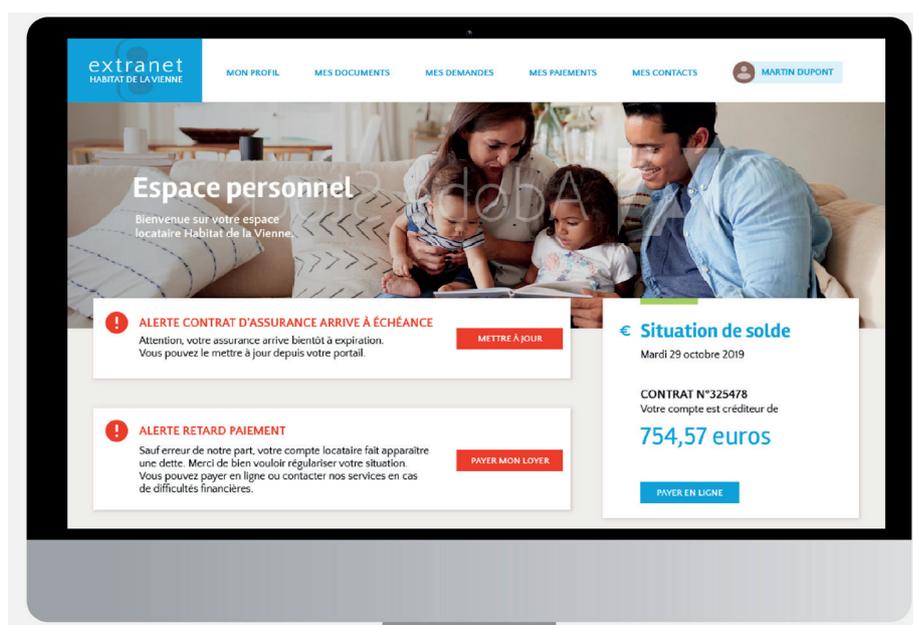
# On vous dit tout...

## BIENTÔT UN PORTAIL LOCATAIRE

Télécharger son avis d'échéance, mettre à jour l'assurance de son logement, payer son loyer... tous ces services seront bientôt disponibles sur votre compte locataire. En cours de création, le portail sera accessible sur internet et sur application pour smartphone qu'il soit Apple ou Android.

Habitat de la Vienne mettra bientôt à la disposition de ses locataires, un espace sécurisé pour se connecter à son compte en ligne. Ce nouveau service, Mon Logement & Moi, permettra de consulter et de gérer son compte instantanément, **pour les locataires disposant d'une adresse mail et d'un numéro de téléphone portable valides**. Cet espace d'accueil virtuel, disponible 24/24h, se présentera sous différentes fonctionnalités. **Concrètement, vous pourrez accéder à votre espace personnel, mettre à jour vos données, consulter les avis d'échéance ainsi que la situation de votre compte, actualiser l'attestation d'assurance, payer votre loyer, souscrire au prélèvement automatique, consulter les documents utiles à la vie dans le logement...**

Grâce au tableau de bord, vous pourrez également découvrir en un coup d'œil, les dernières actualités relatives à la gestion du logement, dont le solde, la date du dernier appel de loyer, la date du dernier règlement, les derniers messages envoyés par nos services, ou encore les derniers documents mis en ligne par l'Office (quittances, avis d'échéances...). Répondant aux nouvelles exigences de nos locataires en termes de réactivité et de disponibilité, le portail locataire sera accessible par



internet et sur deux environnements pour smartphone (Android sur Google Play et Iphone sur Apple store).

### Les avantages du portail

**Soucieux d'offrir un service moderne et de qualité, le nouvel outil en ligne permettra de gagner du temps** avec des services accessibles par quelques clics sur ordinateur, téléphone ou tablette ! Bien entendu, seuls les clients d'Habitat de la Vienne pourront créer cet espace et, par le biais d'un code confidentiel,

avoir ainsi accès aux informations et aux données. Rapide et simple, l'outil vous permettra de gagner en autonomie et réaliser vos démarches en direct et en ligne : dès votre connexion, un système d'alerte vous informera de l'échéance de l'assurance ou la possibilité de souscrire à la dématérialisation des avis d'échéance. Un service qui s'inscrit dans une démarche environnementale de réduction de la consommation papier, évitant l'impression des avis que vous pourrez retrouver quand vous le souhaitez dans votre espace locataire.



## Un espace sécurisé pour gérer et consulter votre compte en ligne :

- accéder à son espace personnel,
- mettre à jour ses données personnelles,
- consulter les avis d'échéance ainsi que la situation du compte,
- actualiser l'attestation d'assurance,
- payer son loyer,
- souscrire au prélèvement automatique,
- consulter les documents utiles à la vie dans le logement !

# Devenez propriétaire

## Devenez propriétaire à DISSAY

**TERRAINS À BÂTIR**  
DE 449 à 908 m<sup>2</sup>

**34 LOTS A BÂTIR**  
de 449 à 908 m<sup>2</sup>

À PARTIR DE **34 600 €**  
*(hors frais de notaire)*

- LOTS VIABILISÉS ET LIBRES DE CONSTRUCTEUR
- À 2 MINUTES À PIED DES ECOLES, DES ESPACES CULTURELS ET SPORTIFS ET DU PÔLE MÉDICAL

À proximité des services

7 lots à bâtir - Vivonne (Zac de la Plante aux Carmes)



- Lots viabilisés et libres de constructeur
- À proximité du centre-bourg et des services
- À 10 minutes de Poitiers sud

Prix de vente :  
**à partir de 25 500 € (426 m<sup>2</sup>)**

## DEVENEZ PROPRIÉTAIRE EN CHARENTE-MARITIME



## VAUX-SUR-MER

**À VENDRE**

À partir de  
**206 000 €**

**15 maisons**  
d'architecte  
du T4 au T5



LIVRAISON  
DÉCEMBRE 2020

\*Accession soumise à conditions de revenus et de résidence principale

## Contact

Pour toute information  
sur les annonces, contactez

**Julie Koessler**

Assistante commerciale

[j.koessler@habitatdelavienne.fr](mailto:j.koessler@habitatdelavienne.fr)

**06 11 30 35 80**

Habitat de la Vienne

33, rue du Planty

BP 27 - 86180 Buxerolles

05 49 45 66 76

## Toutes les annonces

sur [www.habitatdelavienne.fr](http://www.habitatdelavienne.fr)  
rubrique « devenir propriétaire »