JUILLET
2020
#44

PLAISIRS D'HABITER

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES D'ARCHIPEL HABITAT

LE SERVICE RENDU PENDANT LA CRISE SANITAIRE

LA VIE DES QUARTIERS
Le programme des travaux
{P 4}

À LA RENCONTRE DES SERVICES
Le service des impayés à votre écoute
{P 13}

EN PRATIQUE
Que faire en cas d'urgence ?
{P 15}

Archipel habitat
OPH DE RENNES METROPOLE

PROJET URBAIN MAUREPAS/GROS-CHÊNE

UNE CONCERTATION INÉDITE

Les locataires ont participé à une concertation inédite dans le cadre du projet de requalification des tours du 2 au 12 allée de Brno.

Habituellement, le maître d'ouvrage lance une consultation d'architectes et de bureaux techniques et choisit une équipe qui, ensuite, vient à la rencontre des résidents pour élaborer le projet définitif. Dans le cas des six tours de Brno, Archipel habitat a choisi d'associer les locataires intéressés dès la consultation des architectes. Un appel à candidatures avait été lancé avant l'été 2019. 9 équipes avaient été sélectionnées, 3 par paire de tours. Début janvier de cette année, les équipes ont rendu leurs premières intentions et esquisses.

Ces intentions ont été présentées aux locataires intéressés lors d'ateliers organisés au Pôle associatif Marbaudais, mais aussi lors du « Café des parents » à l'école Trégain. Agrandissement des balcons, évolution des cuisines, apparence extérieure des immeubles, remplacement des séchoirs, création d'espaces communs sur les toits : les idées des architectes sont variées et créent des débats entre locataires. Gommettes vertes pour les idées qui plaisent, rouges pour celles qui ne recueillent pas d'adhésion. Les avis des locataires, recueillis par l'équipe d'Archipel habitat, ont guidé la sélection finale des trois équipes qui sont l'agence RVA pour les tours 10 et 12 allée de Brno, l'agence Jacques Boucheton pour les numéros 6 et 8 et enfin l'agence Ithaques pour les numéros 2 et 4. Chaque équipe désignée, une par paire de tours, reviendra rencontrer les locataires pour élaborer le futur programme de travaux.

M COMME MAUREPAS

UN RÉSEAU SOCIAL POUR LES HABITANTS DE MAUREPAS

Archipel habitat vient de lancer un nouvel outil d'information, d'échanges et d'entraide pour les locataires du quartier de Maurepas/Gros-Chêne : M comme Maurepas. En partenariat avec l'entreprise bretonne Smiile, Archipel habitat propose aux habitants du quartier de découvrir les projets de requalification en cours ou à venir, de les commenter, de donner leurs avis, d'échanger. Les infos pratiques liées aux travaux sont également disponibles en un clic. M comme Maurepas permet aussi aux habitants d'accéder à de nombreux services collaboratifs : services et coups de pouce, partage d'objets, covoiturage. M comme Maurepas est destiné à devenir le réseau social incontournable sur le quartier.

Vos contacts **utiles**

AGENCE OUEST
25 RUE DE GASCOGNE
35000 RENNES - TÉL. 02 99 33 90 87
N° URGENCE : 06.60.56.81.29

AGENCE SUD
4 PLACE DU BANAT
35200 RENNES - TÉL. 02 99 32 38 15
N° URGENCE : 06.60.56.81.73

AGENCE NORD ET CENTRE
11A PLACE DU GROS CHÊNE
35700 RENNES - TÉL. 02 99 87 00 87
N° URGENCE : 06.60.56.80.61

AGENCE PAYS DE RENNES
25 RUE DE GASCOGNE
35000 RENNES - TÉL. 02 99 33 90 87
N° URGENCE : 06.60.56.81.29

Le numéro d'**Archipel Habitat Urgences** est à votre disposition 365 jours/365. Il est à utiliser uniquement en cas de problème majeur, **d'ordre technique**, survenant **en dehors des heures d'ouverture d'agence**, dans votre logement ou dans votre immeuble.
A la réception de l'appel, l'agent de proximité d'astreinte vous propose une assistance par téléphone et, en cas de besoin, prévient une entreprise d'astreinte pour intervenir.
Ce service ne couvre que les problèmes techniques, inutile donc de l'utiliser pour d'autres situations.
En cas d'incendie ou de fuite de gaz : il faut **d'abord** prévenir les pompiers par le 18 ou 112 **puis** contacter le numéro d'Archipel Urgences Habitat.

SIÈGE :
ARCHIPEL HABITAT
3 PLACE DE LA COMMUNAUTÉ
CS 40805
35208 RENNES CEDEX 2
TEL. 02 99 22 26 00
www.archipel-habitat.fr

CÉCILE BELARD DU PLANTYS, ← DIRECTRICE GÉNÉRALE D'ARCHIPEL HABITAT

> **Nous avons priorisé** les interventions vers les urgences.

CRISE ET SANITAIRE ET SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES

Comment Archipel habitat a réagi à l'annonce du confinement ?
Comme pour tout le monde, la décision de se mettre en situation de confinement a été brutale. De même que les habitants sont restés chez eux, il nous a paru important de pouvoir contribuer, à notre échelle, à enrayer la propagation du virus SARS-CoV-2 et d'assurer les conditions de sécurité de nos locataires et de nos salariés. Dans le même temps, nous avons agi au plus vite pour que le service que nous devons -et qui demeurait nécessaire- soit rendu, dans des conditions compatibles avec l'urgence sanitaire. Tout ce qui constitue les éléments d'hygiène et de sécurité dans nos immeubles est resté fonctionnel. Ce fut possible grâce à la mise en place d'horaires décalés, très tôt le matin pour les interventions des agents de proximité, afin d'éviter de se croiser dans les parties communes, en attendant la disponibilité des équipements de protection. Ce fut aussi en modifiant l'équilibre entre les modes d'intervention. Nous avons priorisé les urgences, avec moins de moyens en interne pour les réaliser et des entreprises extérieures généralement moins disponibles.

Les agences ont été fermées ?
Immédiatement, oui. Mais les locataires ont tout le temps pu nous joindre sur les téléphones portables des agents de proximité, que ce soit leur référent habituel ou le numéro d'urgence : nous étions joignables 24h/24. Nous avons développé les contacts avec nos locataires grâce à l'outil numérique, en créant de nouvelles adresses e-mail (loyer@archipel-habitat.fr, attributions@archipel-habitat.fr, etc.) et mis en place le paiement des loyers par carte bancaire, directement sur notre site internet. Notre site archipel-habitat.fr était d'ailleurs un moyen d'information régulièrement mis à jour et nous avons conservé l'affichage physique dans les halls pour maintenir le contact avec les habitants. Nos moyens ont aussi été mobilisés pour trouver des solutions à toutes les personnes dont le confinement pouvait aggraver les difficultés financières.

Comment s'est déroulée la reprise ?
Si l'arrêt des travaux a été net, nous avons rapidement discuté avec les entreprises pour reprendre les chantiers dès que les conditions de sécurité de tous le permettaient. Il a été logiquement plus simple de remettre en route ceux qui se faisaient sur des sites sans habitants. Au déconfinement, les agences et le siège ont rouvert, avec une adaptation aux gestes barrières et aux mesures de sécurité.

Au final, j'ai le sentiment que tout le monde a fait au mieux dans un moment très complexe. Notre société fonctionne avec une telle interdépendance des uns et des autres, qu'il faut que tous aient la même bonne volonté pour que tout se passe bien. C'est ce que nous avons constaté pendant le confinement et au moment de la reprise.

Je vous souhaite une bonne lecture.

NB : Certaines photos de ce numéro ont été prises avant l'épidémie de Covid_19.

Plaisirs d'habiter N°44 | **JUILLET 2020** | **Directrice de la publication :** Nathalie Appéré | **Rédactrice en chef :** Cécile Belard du Plantys | **Rédaction :** Arnaud Guillou | **Conception et réalisation :** www.liner-communication.fr | **Crédit photos :** Gwenaël Saliou, Arnaud Guillou | **Tirage :** 15 000 exemplaires | **Impression :** Calligraphy Print.

POINT SUR LES TRAVAUX INITIALEMENT PRÉVUS EN 2020

En raison de l'arrêt des chantiers, certains travaux que nous avions prévu sur le patrimoine ont pris du retard. D'autres seront décalés en 2021.

RÉHABILITATIONS

SUR RENNES

Travaux démarrés :

01 **MAUREPAS** - 12 à 26 rue de la Marbaudais
• *Réhabilitation de 80 logements*

02 **MAUREPAS** - 5 et 7 bd E. Mounier
• *Requalification de 180 logements*

03 **BEAULIEU** - 2 à 26 sq Quentin
• *Réhabilitation de 86 logements*

04 **SUD-GARE** - rue de Nantes
• *Réhabilitation du Foyer rennais*

En phase d'études :

05 **PATTON** - allée de Combourg
• *Réhabilitation de 48 logements*

06 **PATTON** - sq du 8 mai 1945
• *Réhabilitation de 30 logements*

07 **CLEUNAY** - Champion de Cicé
• *Réhabilitation de 144 logements*

08 **PATTON -** allée de Quiberon
• *Réhabilitation de 106 logements*

ENTRETIEN ET TRAVAUX

● 2020 ● 2021

SUR RENNES

01 **CENTRE** - 44 rue de Saint Malo • *Remplacement des menuiseries extérieures et fermetures*

02 **CENTRE** - 145 à 149 rue de Saint Malo • *Remplacement des chaudières individuelles gaz*

03 **CENTRE** - 3 à 7 et 13 rue de Dinan - 13 square Alain Fergent - 6 à 12 et 16 et 20 rue de la Quintaine • *Remplacement des portes de hall et mise en place d'interphonie*

04 **CENTRE** - 3 à 7 et 13 rue de Dinan - 13 square Alain Fergent • *Rénovation des parties communes*

05 **CENTRE** - 72/74 rue de Dinan • *Réfection étanchéité des toitures terrasse • Rénovation de la chaufferie collective*

06 **CENTRE** - 12/26/28/32/38 et 56 rue de Saint Malo • *Ravalement des façades*

07 **CENTRE** - 7/15/17/21B/35 et 37 rue Vasselot • *Remplacement des menuiseries extérieures*

08 **BOURG L'EVEQUE – LA TOUCHE – MOULIN DU COMTE** - 1/1bis/1ter/3 et 3bis rue des Arts - 19 à 25 et 20 à 24 square Robert Baden-Powell - 32 et 34 rue Jean-Pierre Calloc'h - 31 à 41 rue Guillaume Régnier • *Ravalement des façades*

09 **BOURG L'EVEQUE – LA TOUCHE – MOULIN DU COMTE** - 42/44 Boulevard Marbeuf - 1 et 2 rue du Docteur Yves Louvigné • *Ravalement des façades*

10 **BOURG L'EVEQUE – LA TOUCHE – MOULIN DU COMTE** - 12 et 22 rue de Brest • *Nettoyage des façades*

11 **BOURG L'EVEQUE – LA TOUCHE – MOULIN DU COMTE** – 1A et 1C Boulevard Marbeuf - 18 rue Amiral Courbet • *Remplacement des chaudières individuelles gaz*

12 **BOURG L'EVEQUE – LA TOUCHE – MOULIN DU COMTE** - 2 à 8 rue Jan Palac'h • *Adaptation des colonnes EF pour pose de compteurs 1ère prise*

13 **SAINT MARTIN** – 17/26 rue Jean Ogée • *Ravalement des façades*

14 **SAINT MARTIN** - 3/5 rue Edmond Durtelle de Saint-Sauveur - 4/6 et 10 rue Offray de la Metrie - 191/191A à 197 rue de Saint Malo • *Réfection des enrobés*

15 **MAUREPAS** - 11 à 21 et 25 et 29 rue de la Marbaudais • *Remplacement des portes de hall et mise en place d'interphonie*

16 **PATTON – BELLANGERAIS** - 1/2/4 allée de Combourg - 1/5/10 et 12 square du 8 mai 1945 • *Nettoyage des façades*

17 **JEANNE D'ARC – LONGS CHAMPS – BEAULIEU** - 2 à 5 square Francis Pellerin • *Ravalement des façades et isolation thermique par l'extérieur*

18 **FRANCISCO FERRER – LANDRY – POTERIE -** 19 et 21 Boulevard Villebois Mareuil • *Nettoyage des façades et réfection peinture soubassement*

19 **FRANCISCO FERRER – LANDRY – POTERIE -** 75A boulevard Villebois Mareuil • *Adaptation des colonnes EF pour pose de compteurs 1ère prise*

20 **SUD GARE** - 5/7/7 bis Boulevard Clemenceau • *Remplacement des chaudières individuelles gaz*

21 **CLEUNAY – ARSENAL – REDON – LA COURROUZE** - 4A et 4B rue Jules Rieffel • *Remplacement des chaudières individuelles gaz*

22 **CLEUNAY – ARSENAL – REDON – LA COURROUZE** - 3 à 9 allée Raymond Cornon - 23 square Vercingétorix - 4 rue Postuminus • *Réfection des clôtures et espaces verts*

23 **CLEUNAY – ARSENAL – REDON – LA COURROUZE** - 65 à 69A rue Champion de Cicé • *Remplacement des portes de hall et mise en place d'interphonie*

24 **CLEUNAY – ARSENAL – REDON – LA COURROUZE** - 1/2 à 24/25 square Saint Simon - 1 et 3 chemin des Ormes • *Ravalement des façades*

25 **VILLEJEAN** - 32 rue Louis Guilloux • *Remplacement des chaudières individuelles gaz*

26 **VILLEJEAN** - 8 square Yves Lemoine • *Rénovation de la chaufferie collective*

27 **VILLEJEAN** - 1 et 3 rue Villa d'Artois - 1 à 7 et 13/15 rue de Flandre - 18 à 28 avenue Winston Churchill • *Rénovation des façades et parties communes*

28 **BEAUREGARD** - 20 avenue de Cucillé - 1 à 5 rue Olympe de Gouges • *Ravalement des façades*

29 **LE BLOSNE** - 1 rue de la Volga et 3 place de Prague • *Rénovation des halls*

30 **LE BLOSNE** - 3 place de Prague - 1 et 2 rue de la Volga - 1 à 4 place du Banat • *Rénovation des parties communes*

31 **LE BLOSNE** - 2 allée de Lucerne • *Adaptation des colonnes EF pour pose de compteurs 1ère prise*

32 **BREQUIGNY** - 13/15/17 et 19 avenue du Canada • *Nettoyage des façades*

SUR LA MÉTROPOLE ET LE PAYS DE RENNES

33 **BOISGERVILLY** - 12/14/16/19 et 21 impasse des Landelles • *Réhabilitation thermique*

34 **BRETEIL** - 2 résidence du Houx • *Réhabilitation thermique*

35 **BRETEIL** - 1 rue Barenton - 7bis et 7ter rue de Brocéliande - 14ter rue des Chauffaux • *Ravalement des façades*

36 **BRETEIL** - 1 à 5 et 6 à 12 rue des Chênes • *Nettoyage des façades*

37 **CINTRE** - 20 à 30 rue Paul Gaugin - 5 à 10 rue Séraphine Desenlis - 3 à 11 et 15 rue Berthe Morisot - 6/8/11 rue Emile Bernard • *Mise en peinture des ouvrages bois extérieurs*

38 **LA CHAPELLE DES FOUGERETZ -** 24/26/28/30 rue des Carlets • *Remplacement des chaudières individuelles gaz*

39 **LA CHAPELLE THOUARAULT** - 10 et 12 rue de la Chesnaie • *Réhabilitation thermique*

40 **LIFFRE** - 72/74 rue de Fougères • *Réhabilitation thermique*

41 **MONTGERMONT** - 6A et 6B rue Pierre Loti • *Remplacement des chaudières individuelles gaz*

42 **MORDELLES** - 1 à 23 rue des Prés - 15 à 21 rue des oiseaux - 1 à 24 rue des Genêts • *Réhabilitation thermique*

43 **SAINT JACQUES DE LA LANDE** - 8 Mail Léon Blum • *Traitement des peintures des soubassements*

44 **SAINT JACQUES DE LA LANDE -** 1 et 2 allée de Peyo • *Nettoyage des façades*

LE RÉEMPLOI DES MATÉRIAUX

Des habitants ont créé de nouveaux objets à partir de matériaux issus de la démolition des immeubles 1, 3 et 5 rue de la Marbaudais.

« Tous les locataires de ces logements appartenant à Archipel habitat ont été relogés selon leurs souhaits, précise d'abord Laura Daumer, chargée de développement social urbain. *Après cette première étape, nous avons souhaité accompagner la disparition du bâtiment, en gardant sa mémoire à travers la récupération de matériaux de construction. »* Bois, fenêtres, marches d'escaliers, les possibilités étaient grandes. Avec l'aide du centre social du Gros-Chêne, des Compagnons bâtisseurs et de Bâti-Récup', qui ont apporté leur savoir-faire, les habitants ont relevé le défi au cours de l'automne. Une serre en portes-fenêtres dans le jardin collectif du quartier, une œuvre d'art sur le sol dans le gazon des autres bâtiments rue de la Marbaudais, un caisson de développement pour l'association Le cabinet photographique… L'objectif de ces projets visait l'amélioration du cadre de vie du quartier à travers ces créations. Parmi les habitants actifs cette semaine-là, Calvin, locataire d'Archipel habitat, a entendu parler de cette intervention par une de ses amies, Julie, également participante, qui vit au Landrel. À 23 ans, après avoir arrêté ses études, il désire maintenant les reprendre et devenir architecte. Tous deux, motivés, ont pu reprendre une formation de terrain, avec un encadrement professionnel des Compagnons bâtisseurs. *« À la fin du chantier, et avant de partir sur un autre car cela nous a plu, nous avons créé nous-mêmes un objet, ces deux chaises face à face sur des poutrelles avec une table centrale. Il sera installé plus tard au Gros-Chêne, à disposition des promeneurs. »*

DE L'HABITAT REGROUPÉ AU SEIN DES QUINCONCES

Le bâtiment accueille ses nouveaux locataires depuis décembre. Parmi eux, de jeunes adultes en situation de déficience intellectuelle modérée souhaitant accroître leur autonomie et vivre au quotidien hors du champ médico-social.

Cécile et Victoria entourées de Fabienne, aide à domicile et Morgane, éducatrice.

Leur bail est un bail classique, de droit commun. Ces six nouveaux locataires d'Archipel habitat vivent désormais parmi les autres habitants aux « Quinconces », un programme neuf conçu par Chouzenoux Architecture. *« Ils ont chacun leur T2 indépendant, avec une cuisine, une chambre et une grande salle de bain. La spécificité de ce projet d'habitat groupé, intitulé Ty Mozaïk, est qu'il propose un espace partagé doté d'une cuisine commune,* explique Morgane, éducatrice et référente professionnelle, chargée du lien avec les parents. Ce projet est né sous l'impulsion de ces derniers regroupés au sein de l'association Agir, dans le but d'augmenter l'autonomie de leurs enfants dans plusieurs domaines : vie quotidienne, repas, transports, démarches administratives et planification de leurs activités. Ce projet a été rendu possible grâce au financement apporté par le Département d'Ille-et-Vilaine. *« Nous sommes ici dans l'espace commun,* intervient Victoria, une résidente qui vivait avant chez ses parents. *C'est un lieu en-dehors de nos appartements, qui permet de fréquenter d'autres personnes que la famille, où nous nous retrouvons au moins trois soirs par semaine. »* Fabienne, aide à domicile, les assiste au quotidien, pour lancer une machine à laver ou à la préparation des repas. Comme certains de ses nouveaux voisins, Victoria travaille en Esat (Établissement et service d'aide par le travail). Situé non loin de la dalle Kennedy, l'immeuble donne en effet un accès facile aux commerces, cabinets médicaux et métro pour simplifier leur quotidien.

> NOUS NOUS RETROUVONS DANS L'ESPACE COMMUN AU MOINS TROIS SOIRS PAR SEMAINE.

UNE FRESQUE POUR ÉGAYER LES TOURS

Au bas des tours 2 et 4 allée de Brno, les façades des locaux poubelles vont être métamorphosées. Durant l'été, une grande peinture va voir le jour et permettre de changer la physionomie de ce secteur d'habitation.

Que vous soyez en voiture, à pied ou à vélo, en quittant l'avenue du Général George Patton pour rejoindre l'allée de Brno, s'il vous prend la fantaisie de tourner la tête à droite en montant la petite côte, vous tomberez nez-à-nez avec les locaux poubelles des tours 2 et 4. Pour changer la première impression fâcheuse -les murs y sont bien tristes-, un artiste de street-art va y peindre un grand décor sur le support de béton. Quel sera le motif ? Ce sont les habitants du Gros-Chêne eux-mêmes qui en ont décidé, lors d'un vote ouvert à tous, le mercredi 24 juin. Sous un grand soleil d'été, à l'abri du feuillage des arbres, une urne a été déposée au pied des deux tours concernées. Nathalie Doussain, coordinatrice de l'animation sociale, était présente toute la journée pour informer les locataires du projet. *« Archipel habitat, avec la Ville de Rennes et le service déchets de Rennes Métropole ont lancé un appel à création auprès d'artistes pour réaliser cette peinture,* explique-t-elle. *Après la présélection d'une quinzaine d'œuvres, trois sont soumises au suffrage des résidents. »* Qu'ils aillent faire les courses ou chercher leurs enfants à l'école, les habitants ont joué le jeu et voté en passant pour la fresque de leur choix, présentée dans un document graphique à disposition, sur une table. *« Je trouve l'idée intéressante,* note M. Ory, locataire dans le quartier. *Il faut que ça bouge ici ! Ça participe à améliorer visuellement les bâtiments. »* Le sujet de la nature, des plantes et des animaux l'ont séduit, tout comme Lætitia et le jeune Rayan : *« Je fais partie des bénévoles du Centre social et aussi d'un comité d'échange de services et de savoirs, au pôle associatif de la Marbaudais. J'avais déjà participé à un projet à Guy Ropartz quand une façade avait été repeinte. Ici, je suis concernée directement car j'habite dans la tour 4 et je trouve que c'est bien de nous proposer de choisir. »* Après dépouillement de l'urne, l'artiste sélectionné réalisera son dessin au cours de l'été. *« Les enfants de l'école Trégain devaient eux aussi être associés, mais le confinement du printemps a changé les choses,* termine Nathalie Doussain. *Les enfants du quartier seront malgré tout invités à participer à la création. »*

LE RENDEZ-VOUS DU MERCREDI

Une bibliothèque de rue s'installe chaque dernier mercredi du mois dans le hall du 1 bd E. Mounier

Les petits écoutent la bénévole d'ATD Quart Monde leur lire un conte, les plus grands sont concentrés sur leur dessin, les parents discutent autour d'un café. Le rendez-vous initié par Karim, le gestionnaire de site, chaque dernier mercredi du mois est devenu un incontournable du quartier de Maurepas. En partenariat avec Archipel habitat, ATD Quart Monde et les « Kapseurs » de la colocation à projet de l'AFEV l'animation bibliothèque de rue dans le hall du 1 bd Emmanuel Mounier réunit les enfants du quartier autour des livres à l'heure du goûter. Ils peuvent aussi dessiner ou jouer à leur guise. La formule plaît de plus en plus car le nombre de familles présentes continue à augmenter au fil des mois. Vivement la prochaine édition !

« MALGRÉ LA CRISE, VOUS ASSURER LE SERVICE QUI VOUS EST DÛ, DE L'ENTRETIEN DES IMMEUBLES AU MAINTIEN DE LEUR NIVEAU DE SÉCURITÉ. »

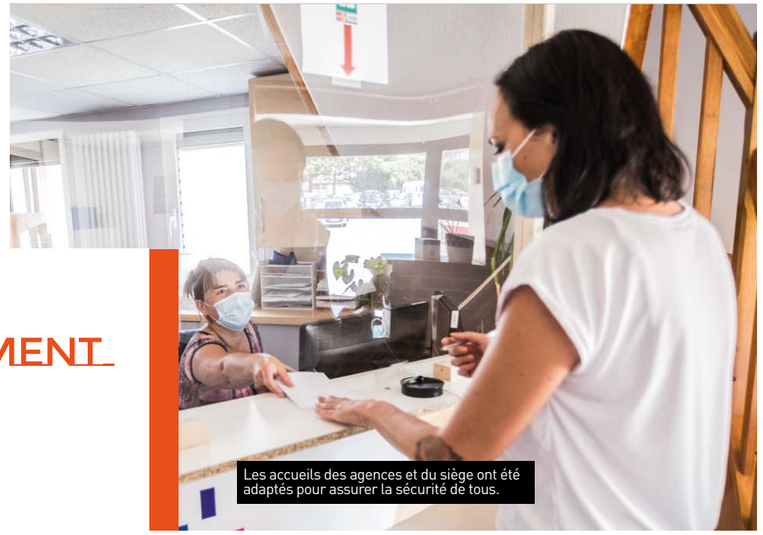
« LE NUMÉRO D'URGENCE A ÉTÉ FONCTIONNEL 24H/24. »

CONFINEMENT : LE SERVICE RENDU PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Dès les semaines précédant le confinement, nous avions anticipé ce qui était à l'époque une hypothèse pour assurer le service qui est dû aux locataires, aussi bien en matière d'entretien des immeubles que de maintien de leur niveau de sécurité. A l'annonce du confinement, nos services étaient prêts pour cet événement majeur.

« Le service que nous assurons à nos locataires repose sur nos propres moyens, très peu sur de la sous-traitance, explique Willy Goven, le directeur de la proximité et des territoires. *Aussi, il nous a fallu en interne nous adapter rapidement à la situation pour continuer à rendre ces services. L'ensemble des activités liées à la propreté et à l'hygiène (entretien des parties communes, poubelles et déchets) ainsi que la vérification de la sécurité des bâtiments (ampoules fonctionnelles, alarmes incendie, etc.) ont continué durant le confinement en accord avec nos équipes et dans le respect des précautions de sécurité. »* Pour communiquer entre elles, les équipes de terrain (agents de proximité, agents de la régie venus en soutien là où, pour des raisons de santé, certains agents de proximité devaient rester confinés) et les agences ont développé l'outil numérique pour signaler les lieux en conformité et ceux à nettoyer ou remettre en sécurité. *« Les agences étaient fermées, mais le numéro d'urgence a été fonctionnel 24h/24. Les locataires pouvaient également appeler leur agent de proximité, en cas de problème. Nos locataires ont été très compréhensifs, en relativisant les urgences de leurs demandes, puisque nous avons même été moins sollicités que d'habitude. »*

…↳


Les accueils des agences et du siège ont été adaptés pour assurer la sécurité de tous.

LE FONCTIONNEMENT D'UNE AGENCE, PENDANT LE CONFINEMENT

Après l'annonce du confinement, l'ensemble des salariés des agences a été placé en télétravail et les agents de proximité ne sont plus intervenus sur le terrain.

« Nous avons alors défini le service que nous devions aux locataires malgré la situation, intervient Camille Morel, responsable de l'agence sud : *il fallait reprendre le contrôle des organes de sécurité des bâtiments et le nettoyage des parties communes. »* Dès la deuxième semaine, les horaires des agents de proximité ont été adaptés pour assurer l'entretien des parties communes, de 6h à 8h du matin. Le reste du temps, les agents étaient en télétravail et répondaient en particulier aux appels des locataires. *« À ce moment-là, il était très compliqué de trouver des masques et autres équipements de protection. Nous avons donc choisi un horaire où le risque de croiser quelqu'un était très faible, pour la sécurité de tous. »* Un nouveau produit de désinfection est alors utilisé pour nettoyer les points de contact : poignées de portes, boutons d'ascenseurs… Un mois plus tard, les masques ont été enfin disponibles et les agents ont pu reprendre leur activité de nettoyage sur des horaires plus larges, de 8h à midi. *« Les responsables d'agence les ont accompagnés sur le terrain pour les remercier du service qu'ils ont rendu et les épauler. »*

> LES HORAIRES DES AGENTS DE PROXIMITÉ ONT ÉTÉ ADAPTÉS POUR ASSURER L'ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES, DE 6H À 8H DU MATIN.

LES AGENCES FERMÉES

Autre problème : avec la fermeture des agences, comment entrer en contact ? Outre le numéro d'urgence, accessible pendant cette période 24H/24, les agences ont développé les adresses e-mail pour multiplier les moyens de contact, ce qui a bien été adopté par les locataires. Puis l'annonce du déconfinement est venue. Le 12 mai, c'est d'abord le standard du téléphone des agences qui a repris. Malgré une assez forte affluence téléphonique les deux premiers jours, la situation est rapidement redevenue normale. Le 3 juin, les agences ont ouvert de nouveau leurs portes aux locataires, sur des horaires matinaux (de 8h à midi) avec un marquage au sol, du gel hydro-alcoolique à disposition, le port du masque recommandé et des hygiaphones qui ont fait leur apparition. L'après-midi les services travaillaient soit sur rendez-vous, soit par téléphone.

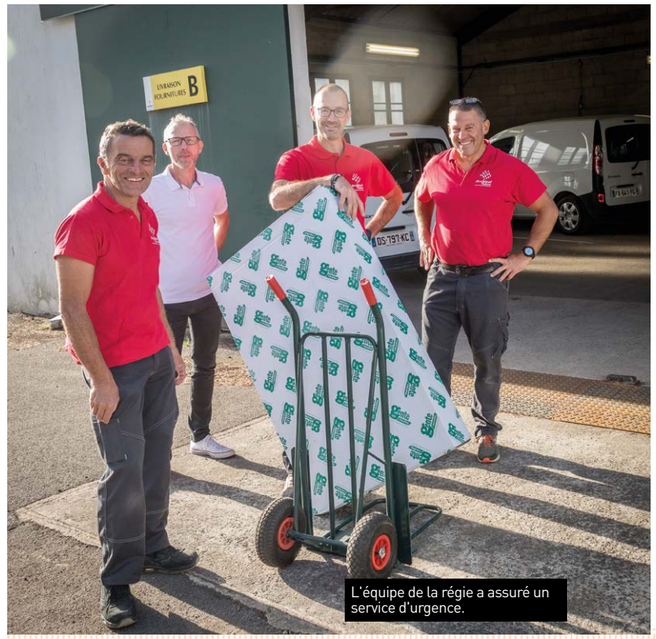
LES CHANTIERS PRENNENT DU RETARD

« Tous nos chantiers neufs et réhabilitations se sont arrêtés pendant près d'un mois et demi, explique Nicolas Decouvelaere, directeur du développement et du patrimoine. *Cependant, notre première préoccupation a été de garder nos entreprises partenaires disponibles pour le dépannage d'urgence sur le patrimoine. Notons qu'il y a eu moins de sollicitations techniques de la part de nos locataires, qui d'eux-mêmes ont priorisé leurs urgences. »* Fin avril, les premières reprises de chantiers neufs ont commencé, en respectant les consignes sanitaires. Il a fallu un peu plus de temps pour les chantiers de réhabilitations, qui ont repris d'abord là où les logements étaient vides, puis dans les parties communes, à distance des locataires ; enfin, à proximité des locataires quand les conditions sanitaires étaient totalement respectées. Les livraisons neuves devraient être retardées d'environ un trimestre.

LA RÉGIE EN RENFORT

En charge de l'entretien du patrimoine en termes de menuiserie, d'électricité ou de plomberie, le service de la régie et ses 18 agents est intervenu pendant le confinement dans les situations d'urgence et a aussi prêté main forte aux agents de proximité.

« Habituellement, nous travaillons sur le domaine technique des parties communes et dans les logements lors des états des lieux de sortie, précise Fabrice Coadic, responsable de la régie. »
Avec leurs véhicules chargés de matériel et leur nouveau local technique inauguré… la veille du confinement, les équipes se sont rendues disponibles pour assurer le nettoyage des immeubles dans le cas où l'agent de proximité devait, pour des raisons de santé, rester confiné chez lui. Achat de produits désinfectants, de masques, construction des hygiaphones, *« nous avons également épaulé les agents en ce qui concerne la sécurité des immeubles, en vérifiant et changeant les ampoules usées, l'accès des bâtiments ou le bon fonctionnement des ascenseurs, entre autres. »*



L'équipe de la régie a assuré un service d'urgence.

LES LOYERS PENDANT LA CRISE SANITAIRE

Archipel habitat a connu une hausse des impayés pendant le confinement. Pour certaines personnes déjà en retard de paiement, cette crise n'a hélas pas amélioré la situation. Cependant, l'une des principales raisons des impayés fut l'incapacité technique pour nos locataires de régler en pratique leur loyer, d'une part à cause de la fermeture de nos agences, et d'autre part parce que le courrier connaissait des difficultés d'acheminement. *« Le règlement en espèce n'était plus possible, ni par chèque (voie postale), ni par carte sur TPE (en agence),* relève Karine Guillaudeux, directrice de la gestion locative et sociale. *Seuls les prélèvements et les virements bancaires restaient fonctionnels. »* Nous sommes restés joignables par l'intermédiaire des agents de proximité, ou directement par téléphone auprès des chargés des impayés ou par e-mail. Nous avons rapidement fait évoluer nos modes de paiements : une réflexion était déjà en cours sur le règlement par carte bancaire via internet, qui s'est concrétisée à partir de début mai. C'est désormais un nouveau moyen de paiement permanent sur notre site web. *« Nous en avons profité pour améliorer la joignabilité de nos locataires, en contactant ceux d'entre vous dont nous n'avions ni e-mail, ni numéro de téléphone portable pour envoyer des SMS, afin de faciliter nos relations. »*

> LE RÈGLEMENT PAR CARTE BANCAIRE VIA LE SITE INTERNET D'ARCHIPEL HABITAT EST DÉSORMAIS UN MOYEN DE PAIEMENT POSSIBLE.

Karine Guillaudeux, directrice de la gestion locative et sociale

PAROLE AUX ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Chantal LEMARIÉ
Indécosa-CGT

Cette crise sanitaire que nous traversons actuellement entraîne des graves difficultés économiques pour certains locataires. Différentes aides exceptionnelles sont mobilisables tout de suite en fonction de votre situation, ne restez pas isolés, n'attendez pas que votre situation s'aggrave, faites vous connaître pour vous faire aider. Notre association, au côté des services de l'office, pourra accompagner les locataires fragilisés pour trouver une réponse adaptée à leurs problèmes.

→ 02 99 79 44 47
indecosa35@orange.fr

→ 02 99 14 23 23
ille-et-vilaine@clcv.org

Lucienne MAZURAIS
CLCV

La CLCV est l'une des plus importantes associations nationales de défense des consommateurs, des locataires et des usagers. Elle vous représente notamment lors des conseils de concertation locative (CCL) et aux conseils d'administration d'Archipel habitat. Vos représentants font remonter vos remarques, demandes, besoins, sur la gestion des immeubles (entretien des parties communes, maintenance des ascenseurs…), les projets d'amélioration, les conditions d'habitat (logement dégradé, problèmes de chauffage ou de plomberie…) ou le cadre de vie des locataires (places de parking, espaces verts…).

Toute l'année nous recherchons des bénévoles aux compétences diversifiées, pour ensemble faire connaitre et défendre nos droits !

MICHEL SAEZ-VIDAL
CNL

Pour la C.N.L et dans le contexte actuel, la continuité de service passe par la mise en place de prévention spécifique mettant en cause le Covid 19. Ces mesures peuvent faire l'objet d'attentes de la part des locataires, et leur respect être source d'angoisse vis-à-vis du bailleur, d'où une mobilisation de ce dernier avec ses prestataires pour garantir la reprise des interventions urgentes de sécurité et d'entretien des parties communes sur les sites.

→ 02 99 22 20 50
cnl35malmoe@orange.fr

Michel GUÉRIN
DAL 35

Le DAL 35 n'a pas souhaité communiquer dans ce numéro.

→ 06 70 54 72 05
dal35@droitaulogement.org

Mathilde et Céline, chargées de prévention des impayés à l'agence nord et centre

LE SERVICE DES IMPAYÉS EST À VOTRE ÉCOUTE

Un accident de la vie (perte de revenus liée à la crise du Covid, changement familial) et c'est tout l'équilibre financier du ménage qui peut être bousculé. Parmi les conséquences : des difficultés à régler son loyer. Les chargées de prévention des impayés sont désormais trois par agence : contactez-les dès l'apparition de vos impayés, pour trouver rapidement des solutions ensemble.

QUE FAIRE EN SITUATION D'IMPAYÉS ?

Contacter son agence et se mettre en lien avec une chargée de prévention des impayés. En 2019, deux nouvelles chargées de prévention ont été recrutées pour faciliter le lien avec les locataires. *« Nous savons qu'il n'est pas facile pour chacun de parler de ses difficultés financières*, note Eric Boivent, responsable du service social d'Archipel habitat. *Nos chargées de prévention des impayés ne sont cependant pas là pour vous juger. Au contraire, elles peuvent mobiliser certains leviers auxquels vous n'auriez pas pensé pour régler les problèmes. »*

QUELQUES EXEMPLES ?

Suite à un accident de la vie ou un retard dans le règlement de sa prestation sociale, la situation financière d'un locataire peut se déséquilibrer. Les chargés de prévention des impayés peuvent mettre en lien les locataires avec les services sociaux pour vérifier s'ils ont bien mobilisé la totalité de leurs droits. Il arrive régulièrement qu'un nouveau document envoyé à la CPAM ou à la CAF pour mettre à jour sa situation rouvre le versement de droits. Simplement, le locataire n'avait pas fait la démarche. La situation d'impayée peut alors se régler simplement. De plus, certains dispositifs d'accompagnement ont été renforcés pour aider les personnes en difficultés suite au confinement.

QUAND FAUT-IL AGIR ?

Le plus tôt possible. Les chargées de prévention peuvent travailler plus facilement avec le locataire sur le volet social et amiable pour trouver des solutions : un étalement des dettes avec un règlement rapide, même en partie, de ce qui est dû ; un changement de logement par exemple, moins cher et/ou avec des charges moins élevées, dans le cas par exemple où un enfant a quitté le domicile. A l'inverse, si la situation est prise en compte trop tard, il sera beaucoup plus difficile de trouver des solutions.

→ **Contactez votre agence dès l'apparition de l'impayé, nous trouverons des solutions ensemble.**

Archipel habitat
OPH DE RENNES METROPOLE

Devenez propriétaire grâce au bail réel solidaire

Accession sociale

RENNES
LA COURROUZE
Les Balcons de Jeanne

25 appartements du T2 au T5

Découvrez nos autres programmes à :
- Rennes • Betton • Langan • L'Hermitage
- St-Jacques de la Lande

les +

3 min à pied	5 min à pied	10 min à pied	10 min à pied

Pour en savoir plus renseignez-vous
au 02 99 22 26 14 ou sur www.archipel-habitat.fr

ARCHIPEL HABITAT QUE FAIRE EN CAS D'URGENCE ?

Archipel habitat met à votre disposition un numéro de téléphone destiné aux urgences techniques, fonctionnel en dehors des périodes d'ouverture des agences.
Quelques rappels pour une meilleure utilisation de ce service.

QUE FAIRE EN CAS DE PROBLÈME TECHNIQUE ?

EN JOURNÉE

Le numéro Archipel habitat urgences n'est pas actif.
Contactez l'accueil de votre agence ou votre agent de proximité.

EN DEHORS DES HORAIRES D'OUVERTURE DE VOTRE AGENCE

Les week-ends, les jours férié et la nuit, vous pouvez appeler le numéro Archipel habitat urgences.
Vous serez accueilli par un agent de proximité d'Archipel habitat, le vôtre peut-être, d'astreinte cette nuit-là.

POUR QUELLES RAISONS APPELER ?

UNIQUEMENT POUR :
- UN PROBLÈME D'ORDRE TECHNIQUE
- UN PROBLÈME DEVANT ÊTRE RÉGLÉ DE FAÇON URGENTE.

- **En cas de situation pouvant mettre en danger des personnes (incendie, fuite de gaz...) :** Prévenez d'abord les services de secours, pompiers ou SAMU puis Archipel habitat urgences.

- **En cas de situation pouvant mettre en péril l'habitat (grosse fuite d'eau...),** appelez d'abord les pompiers.

- **Vous pouvez également appeler Archipel habitat urgences en cas de problème moins important, que vous ne savez pas résoudre, mais urgent (fuite d'eau, porte d'entrée de l'immeuble bloquée, porte de garage de l'immeuble non fonctionnelle bloquant l'entrée et la sortie de tous les véhicules...).**

Votre correspondant pourra vous donner quelques conseils et il appellera, si nécessaire, une entreprise sous contrat, elle-même d'astreinte.

VOS CONTACTS UTILES ET NUMÉROS D'URGENCE

AGENCE NORD ET CENTRE	AGENCE OUEST	AGENCE SUD	AGENCE PAYS DE RENNES
02 99 87 00 87	02 99 33 90 87	02 99 32 38 15	02 99 33 90 87
06 60 56 80 61	**06 60 56 81 29**	**06 60 56 81 73**	**06 60 56 81 29**

Rencontre avec…

Le collectif Galicie

« Je suis entrée une fois, j'ai trouvé les gens très sympathiques, alors je suis revenue ! »

Quartier du Landrel, près de la station de métro Le Blosne, se trouve la tour numéro 11 du square de Galicie. Au pied de l'immeuble, à gauche de l'entrée, si vous poussez la porte, vous êtes à peu près sûr de tomber sur les membres du collectif Galicie, actif depuis plus de 30 ans maintenant. Entrez, vous êtes les bienvenus !

À droite, à gauche, au fond, sur les côtés, des vêtements, blousons, pantalons, chaussures, livres enfants, peluches, romans, vaisselle, valises… *« C'est la bourse de l'association,* intervient Josette. *Les gens qui ont des objets qu'ils n'utilisent plus, mais en bon état, peuvent nous les déposer, nous les vendons ensuite à petit prix aux habitants qui en ont besoin. »* À l'origine, cette vente quasi-permanente avait lieu au Forum, non loin du centre commercial Landrel. Les bénévoles devaient cependant déplacer porte-manteaux et fournitures à chaque fois. *« Nous sommes maintenant installés dans le local collectif d'Archipel habitat géré par l'Apras, au 11. On a de la chance, mais il faut dire que nous faisons vivre au quotidien ce lieu ! »*

Rompre la solitude

En effet, au-delà de cette bourse, la quinzaine de permanents se réunit tous les jours. *« J'habite un peu plus bas, dans le quartier Torigné,* note Marité. *Je suis entrée une fois, j'ai trouvé les dames très sympathiques, alors je suis revenue. Avant j'avais horreur des cartes. Maintenant, j'adore ça ! »* Belote, Dame de pique, Scrabble, se retrouver autour d'une table de jeu et d'un café est une grande occupation ici. Nicole confirme : *« Je viens tous les jours depuis que mon mari est décédé. C'est une agréable distraction et puis on est bien occupé, si on veut : le lundi matin, c'est le dépôt des objets et le mardi toute la journée et les après-midi du reste de la semaine, c'est la vente. »* C'est aussi un bon moyen de s'informer sur la vie du quartier : on trouve ici le journal Le Ruisseau, écrit par et pour des habitants du Blosne, mais aussi celui de la Maison du projet qui présente l'évolution des travaux sur le secteur.

Prendre soin des autres

L'autre Nicole présente à la table a 83 ans. *« Je suis entrée dans le collectif au début des années 90, quand j'ai déménagé du boulevard Jacques Cartier, suite à ma retraite et ma demande de HLM. Quand on m'a dit que j'allais venir ici, j'ai dit oui tout de suite. Je me suis inscrite dans des associations pour rencontrer de nouvelles personnes et finalement, j'ai croisé le collectif Galicie. J'y viens tous les jours, les autres me chouchoutent ! »* Elle apprécie beaucoup la fête des voisins que la structure organise devant le bâtiment : tables, chaises, stand de galettes-saucisses et musiciens, *« et puis des gens qui sortent de chez eux. On y voit aussi des femmes avec leurs enfants, c'est vraiment bien ! »* À côté d'elle, Annie, qui vit ici depuis 1972 et passe régulièrement discuter. Comme elle, toutes apprécient l'évolution du quartier, avec en particulier l'arrivée du métro il y a une quinzaine d'années, même si la réduction des espaces verts autour d'elles les questionne. C'est en tout cas un sujet de débat qui donne de la vie aux relations entre ces habitants !

Le collectif Galicie

11 square de Galicie