NOVEMBRE 2020
#45

PLAISIRS D'HABITER

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES D'ARCHIPEL HABITAT

LES LIVRAISONS NEUVES

CONSEIL D'ADMINISTRATION
La nouvelle composition du CA
{P2}

LA VIE DES QUARTIERS
Les diplômés de l'école de la proximité
{P4}

LE DOSSIER
Le label QUALI'HLM
{P8}

Archipel habitat
OPH DE RENNES METROPOLE

tour **d'horizon**

NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION D'ARCHIPEL HABITAT

Représentant en qualité d'élus communautaires

- **Honoré PUIL (Président)**
- **Marie DUCAMIN (Vice présidente)**
- Michel DEMOLDER
- Mathieu JEANVRAIN
- Valérie LEBOEUF
- Jacques RUELLO

Représentant en qualité de personnalités qualifiées

- Hubert CHARDONNET
- Muriel CONDOLF-FEREC
- Françoise COTTEREAU
- Jacqueline JAN
- Isabelle LORAND
- Patrick SCIBERRAS
- Pierre ULLIAC

Représentant les locataires

- **CLCV :** Lucienne MAZURAIS
- **DAL 35 :** Michel GUERIN
- **INDECOSA 35 :** Chantal LEMARIE
- **CNL :** Michel SAEZ-VIDAL

Représentant les institutions partenaires

- **Associations d'insertion :** Jean-Georges KERGOSIEN
- **CAF 35 :** Marie-Anne CHAPDELAINE
- **UDAF 35 :** Michel COMBE
- **Collecteurs 1% :** Catherine TANVET
- **Syndicats salariés (CFDT et CGT) :** Jacques MARTINIAULT Olivier BRIAND

Conseil d'administration

Bureau et commissions

Bureau
Exerce les fonctions qui lui sont déléguées par le CA et notamment pour les engagements d'opérations, les actes d'acquisition et de cession, etc.

Commission d'attribution des logements
Examine les candidatures des demandeurs de logements.

Commission d'appel d'offres
Donne un avis avant l'attribution des marchés.

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

questions **à**

HONORÉ PUIL, ←
PRÉSIDENT D'ARCHIPEL HABITAT

« Trois défis : le droit au logement, la transition écologique et l'innovation au service des locataires. »

LES AMBITIONS DU NOUVEAU CONSEIL D'ADMINISTRATION

Vous venez d'être élu président d'Archipel habitat ? Pouvez-vous présenter ?

Je ne suis pas un inconnu pour les équipes d'Archipel habitat puisque j'étais vice-président de l'office sur la période 2014 à 2020. Élu à Rennes, mon action s'inscrit à Rennes Métropole dans le cadre de la préparation et la détermination de la politique locale de l'habitat. Le mandat précédent a été riche. Nous avons poursuivi notre politique consistant à augmenter le volume de nos logements sociaux mais nous avons aussi inventé des choses nouvelles comme le loyer unique ! Sur le plan professionnel, je suis professeur agrégé en économie et gestion intervenant auprès d'étudiants en immobilier.

Pour le mandat qui s'ouvre quelles seront vos orientations ?

Lors du conseil d'administration du 25 septembre 2020, j'ai indiqué que je souhaitais développer trois orientations principales autour du droit au logement, de la transition écologique et de l'innovation.

Pour faire vivre le droit au logement, nous devons continuer à produire du logement mais aussi à rénover notre patrimoine. C'est ainsi que nous ferons vivre le service public du logement. Et j'attache bien sûr de l'importance au déploiement plein et entier du loyer unique qui est un formidable outil pour que le prix du loyer ne soit pas un obstacle au choix d'habiter. Les premiers résultats sont très encourageants et devraient inspirer d'autres territoires.

La transition écologique est un autre défi pour Archipel habitat. En effet, la mise aux normes de nos logements implique de mobiliser des budgets significatifs alors même qu'il n'est pas pensable de pouvoir les répercuter complètement sur les locataires. Ceci nous obligera à des efforts d'imagination, de mutualisation, de coopération pour remplir ces objectifs autour de la transition écologique.

Enfin, l'innovation – je pense en particulier au projet de rénovation urbaine – peut nous aider à casser les logiques de concentration des problèmes sociaux et à garantir la même qualité de cadre de vie et de service pour tous et partout. L'accélération du développement du numérique peut améliorer nos relations avec les locataires en permettant d'avoir un contact plus fluide et à co-construire avec eux des décisions.

Comment agir ?

L'équipe du conseil d'administration est pleinement acquise aux orientations. Je sais pouvoir compter sur la bonne santé de l'office, sur son équipe de direction mais aussi et surtout sur la mobilisation pleine et entière des personnels d'Archipel habitat. L'année dernière nous avons fêté les 100 ans de l'Office. Celui-ci a largement contribué à façonner le paysage de la métropole. Il doit pour les décennies à venir continuer à le faire avec la totalité de ses équipes.

NB : Certaines photos de ce numéro ont été prises avant les mesures sanitaires liées à l'épidémie Covid-19.

Plaisirs d'habiter N°45 | NOVEMBRE 2020 | Directeur de la publication : Honoré Puil | **Rédactrice en chef :** Cécile Belard du Plantys | **Rédaction :** Arnaud Guillou | **Conception et réalisation :** www.liner-communication.fr | **Crédit photos :** Gwenaël Saliou, Arnaud Guillou | **Tirage :** 16 000 exemplaires | **Impression :** Calligraphy Print.

L'ÉCOLE DE LA PROXIMITÉ

Onze candidats reçus à l'examen valident la deuxième session de formation au métier de gardien d'immeuble en logement social.

Parmi eux, peut-être vos futurs agents de proximité : ils étaient douze à suivre les cours théoriques et pratiques cette année scolaire 2019-2020 à l'école de la proximité située à Maurepas et onze ont été diplômés. Ainsi Jean-Max, éducateur spécialisé au Québec, désormais à Brest qui souhaitait faire une reconversion professionnelle, tout comme Mohamed, qui travaillait dans la restauration rapide. *« Pôle Emploi nous a proposé de suivre une réunion de formation pour nous présenter le métier, puis pour ceux qui souhaitaient prolonger, nous avons passé un test de sélection. »* Léna connaissait déjà la profession, ses deux parents sont agents de proximité : *« J'étais vendeuse en boulangerie avant. Nous avons commencé le 7 octobre, et ça a été très intense, sur 4 mois dont un de stage. Je suis folle de joie d'avoir eu ce diplôme ! »* Elle va désormais postuler chez Archipel habitat, mais peut aussi le faire sur toute la France, le diplôme étant reconnu nationalement. Safia a été très émue lorsqu'elle a appris sa réussite : *« Je vis à Saint-Erblon, mais sans voiture, je me levais tous les matins à 5h pour prendre le bus. J'avais promis à ma fille de 9 ans que j'aurai ce diplôme, pour la motiver à suivre ses études, elle qui veut devenir avocate ! Prochaine étape : le permis de conduire ! »*

Léna Guarinos,
diplômée de la session 2019-2020

« JE SUIS FOLLE DE JOIE D'AVOIR EU CE DIPLÔME ! »

UN JARDIN EXTRAORDINAIRE

Depuis un an, Sarah et Joséphine, deux habitantes du quartier, cultivent avec passion ce bout de terrain. Sur la maigre pelouse qui se trouvait ici, elles ont réussi, à force de travail, à transformer le lieu en un potager prolifique.

Derrière le bâtiment Archipel habitat du 75 boulevard Villebois-Mareuil, un couloir vert vient d'être tracé, qui relie de manière champêtre la route à grande circulation à l'école publique Chateaugiron-Landry. Les enfants, en sortant de classe, peuvent désormais apercevoir sur leur trajet un nouveau jardin qui s'enrichit régulièrement de plantations. *« Cette parcelle a été créée en mai 2019, à une époque où je souhaitais apprendre à planter fruits et légumes pour acquérir un nouveau savoir : celui de produire ma propre nourriture »* indique Sarah, une habitante de l'immeuble qui s'est prise au jeu de l'agriculture urbaine. La novice est rapidement formée par Joséphine, qui s'associe à elle. Cette dernière, ingénieure agronome, lui transmet son savoir. Pour parfaire le projet, un composteur est installé à proximité, ainsi qu'un réservoir d'eau qui récupère le ruissellement d'une gouttière. Un an après, la petite surface est recouverte de pommes de terre, tomates, courges, laitues, blettes, poireaux, menthe, rhubarbes, oseille, fraises, céleris… Sur les palissades en bois délimitant le terrain, les coccinelles se jouent des abeilles qui viennent trouver ici des plantes mellifères, sous le regard curieux des oiseaux. Joséphine expérimente des cultures plus exotiques, comme le curcuma ou l'arachide. Récemment, les deux femmes ont signé avec l'association Vert le jardin une convention pour rappeler aux futurs jardiniers les règles de ce petit espace participatif : pas de pesticide, un travail collectif à respecter… *« Nous sommes disponibles auprès des autres habitants de l'immeuble qui souhaiteraient s'y intégrer chaque premier samedi du mois. Il ne faut pas hésiter à venir ».*

VISITE EN IMAGES DU CHANTIER DE L'IMMEUBLE DU 5 BD E. MOUNIER

Le chantier de la première des dix tours du Gros-Chêne, dans le cadre du projet de renouvellement urbain de Maurepas, est entré dans une phase impressionnante. Des logements témoins seront bientôt visitables, dès que les conditions sanitaires le permettront.

QUARTIER
CENTRE

DE NOMBREUSES LIVRAISONS NEUVES

222, c'est le nombre de logements Hlm neufs livrés en 2020 par Archipel habitat dans le centre ville : rue Chicogné près du bd de la Liberté, rue de la Cochardière près de l'Hôtel-Dieu (le Rubra, notre photo), rue de Nantes. D'autres livraisons sont prévues en 2021 sur les places Saint-Germain et Sainte-Anne.

LES JARDINIERS AMATEURS SE RENCONTRENT

QUARTIER
BOURG-L'ÉVÊQUE

L'installation d'un composteur collectif a été l'occasion pour les six jardiniers du 42 mail François Mitterrand d'échanger ensemble sur l'avenir du potager.

« Voilà plusieurs mois que chacun participe individuellement à ce jardin, mais jamais vraiment nous n'avions pris le temps de nous rencontrer, sourit Annie, locataire de l'immeuble depuis 20 ans. *Je suis un peu timide, mais c'est une bonne occasion de discuter ensemble ! »* Elle a été pourtant moteur dans l'installation de ce terrain dédié à la culture de végétaux, tout d'abord dans des bacs vides, où poussaient précédemment des palmiers hélas ravagés par la chenille d'un papillon. *« Nous avions demandé l'autorisation d'y semer des aromatiques, menthe, persil, ciboulette à la disposition de tous. Puis l'idée est venue d'agrandir ce jardin. Nous avons appelé Archipel habitat pour disposer d'une surface plus grande, ce qui a été accepté. On nous a même livré de la terre. »* Un récupérateur d'eau de pluie est également installé, puis aujourd'hui, c'est un composteur qui est mis en place, sur l'initiative d'Éveline, une habitante qui souhaitait faire diminuer le volume de ses poubelles. Choux, tomates, oignons et pommes de terre sortent maintenant du sol, pour le grand plaisir de tous. *« Je découvre le jardinage,* note Marie-Laure, elle-même locataire. *On a chacun nos outils, moi j'ai apporté un arrosoir. On réfléchit en ce moment à trouver une malle pour les déposer et tous pouvoir les utiliser. »*

> « NOUS AVONS PRIS LE TEMPS DE DISCUTER ENTRE VOISINS. »

QUARTIER
MAUREPAS

DES ATELIERS AUTOUR DU PROJET URBAIN

Au cours du mois de juillet, allée de Brno, plusieurs rencontres ont eu lieu entre les habitants et les architectes en charge de la rénovation des tours. Présentation de plans, visites des appartements, diagnostic en marchant… L'occasion pour les locataires concernés d'exprimer leurs façons de voir évoluer leurs logements ainsi que l'ensemble du quartier.

Joël habite une des tours de Brno. C'est en rentrant chez lui qu'il a remarqué un groupe de personnes discuter ensemble, auquel il s'est intégré : *« Ce sont des architectes qui nous questionnent sur ces bâtiments datant du début des années 60,* analyse-t-il. *Ils sont à notre écoute. Aussi je leur explique les problèmes que je constate chez moi, comme par exemple le bruit, car ces immeubles sont très sonores, ou les espaces verts, qui sont à revoir. Cette rencontre permet de répondre également à certaines de mes inquiétudes. En particulier, je souhaite savoir si nous devrons déménager pendant les travaux.* * »* Après les 5 et 7 Mounier, dont les études ont duré deux ans et les travaux de réhabilitation ont débuté en mars 2020, ce sont les tours de l'allée de Brno qui vont être requalifiées. À partir de 2022, un chantier démarrera tous les six mois, d'abord les 10 et 12, puis 6 et 8 et enfin les tours 2 et 4. *« Les ateliers permettent d'échanger avec les locataires,* explique Mikaël Goupil, monteur d'opération en charge du projet pour Archipel habitat. *Nous leur expliquons la démarche et le planning. Ensuite, nous allons créer plusieurs ateliers pour travailler sur les plans des espaces communs, sur leurs logements, sur les halls d'entrée. Nous recueillons leurs avis : par exemple, préfèrent-il des douches ou des baignoires dans leur salle de bains ? »* Alors qu'il n'y a maintenant que du locatif, dans des tours certains logements permettront l'accession à la propriété. Chantal écoute les médiateurs parler de leur démarche. *« Je fais partie d'une association de locataires,* intervient-elle. *Je n'habite pas ici, mais j'ai essayé de motiver des habitants à venir, car ils sont concernés, c'est important pour eux ».* Pour la vingtaine de locataires présents, les discussions vont bon train. *« Quand je vois les travaux qui ont commencé Emmanuel Mounier, je trouve ça bien »* conclut Joël.

> « LES ARCHITECTES SONT À NOTRE ÉCOUTE. »

** Les travaux sur les tours Brno s'effectueront en site occupé, c'est à dire qu'il n'y aura pas de relogement de longue durée. En revanche, en fonction de la nature des travaux, certains relogements temporaires de quelques jours pourront être proposés.*

“OFFRIR DURABLEMENT AUX LOCATAIRES LA MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE.”

“CONCENTRER NOS EFFORTS POUR ENCORE ÉVOLUER.”

UNE QUALITÉ DE SERVICE RECONNUE NATIONALEMENT

En 2018, la démarche qualité engagée depuis de nombreuses années par Archipel habitat a été évaluée, puis validée par l'obtention du label Quali'HLM. Au-delà des points forts soulignés par le label, des domaines d'amélioration sont toujours possibles. Aussi, cette labellisation est réétudiée tous les trois ans afin de suivre les engagements pour offrir durablement aux locataires la meilleure qualité de service.

« La labellisation Quali'HLM, c'est tout d'abord une reconnaissance, pour les locataires, de la qualité du service que nous rendons, note Willy Goven, directeur de la proximité et des territoires. *Par là-même, c'est aussi une reconnaissance du travail fourni par l'ensemble des collaborateurs sur ce sujet. »* Chez Archipel habitat, le service dû aux locataires est en effet très peu sous-traité : l'essentiel est réalisé par le personnel en interne : « *C'est le cas avec nos agents de proximité, qui vivent dans les immeubles dont ils ont la charge et qui connaissent ainsi parfaitement le lieu de vie des locataires. Plus proches des habitants et des ensembles dont ils s'occupent, ils sont aussi plus accessibles. C'est également le cas dans le domaine de la propreté, où 90 % de nos résidences sont entretenues par nos salariés, non pas par des entreprises externes.»*

Mandaté par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH), qui regroupe l'ensemble des professionnels du logement social en France, un auditeur indépendant est intervenu pour évaluer la qualité de service. *« L'obtention du label n'est pas une fin en soi : des démarches d'amélioration ont été définies, afin de concentrer nos efforts pour encore évoluer. Cette année 2020, un audit de contrôle a permis de vérifier si nos engagements étaient tenus pour mériter de nouveau ce label en 2021. »*

Depuis la première demande de labellisation, les points forts en terme de qualité de service ont été confortés. Et de nouveaux plans d'actions pour améliorer le service là où cela était nécessaire ont été mis en œuvre.

…↳

QUALI'HLM
LES POINTS FORTS D'ARCHIPEL HABITAT, RELEVÉS LORS D'AUDITS INDÉPENDANTS

L'organisation de nombreux temps de concertation avec les locataires a été soulignée comme un point fort.

La participation des locataires

Cette pratique d'Archipel habitat de réfléchir avec les locataires en amont des projets de travaux a été jugée comme un des points forts. L'objectif est de permettre, à chaque fois que c'est possible, aux locataires qui le souhaitent de s'exprimer et de tenir compte de leurs remarques. Diagnostic « en marchant » avant réhabilitation, choix des équipements avant des travaux via des ateliers de concertation, actions sociales avec des artistes et relations au quotidien avec les agents de proximité, le lien tissé avec les locataires passe par la qualité d'écoute des besoins et attentes, que les équipes d'Archipel habitat assurent bien au-delà des enquêtes de satisfaction.

Les contrats d'entretien

Tous les équipements dans les logements et parties communes (ascenseurs, chaudières, portes de parking, robinetterie, etc.) sont cadrés par des contrats d'entretien.

24H/24
un service d'astreinte assuré par nos équipes

La communication

Outre les agents de proximité, avec qui les locataires peuvent échanger au quotidien, les agences situées au cœur des quartiers de Rennes et leur plage d'ouverture au public sur un large créneau ont été appréciées.

De plus, grâce au service d'astreinte joignable 24h/24, vous n'êtes jamais seul. À noter que ce sont des agents d'Archipel habitat qui sont de l'autre côté du téléphone, et pas des services externalisés ou sous-traités.

L'entrée dans les logements

Afin de créer un lien positif et durable avec chaque nouveau locataire, celui-ci est accompagné de la signature du contrat à la remise des clés, de l'état des lieux d'entrée à la visite de courtoisie.

« Depuis un an, la remise des clés aux nouveaux habitants ainsi que l'état des lieux se font par l'agent de proximité, indique Stéphanie Le Loir, responsable études et qualité. *Il devient ainsi l'interlocuteur privilégié des locataires, rencontrés dans un moment positif. »*

> « L'AGENT DE PROXIMITÉ DEVIENT AINSI L'INTERLOCUTEUR PRIVILÉGIÉ DES LOCATAIRES. »

Le maillage des agences de proximité est considéré comme un point fort.

LES POINTS À AMÉLIORER

Le plan propreté

Nouvelles méthodes, choix des produits d'entretien, d'un matériel plus professionnel, pour plus d'efficacité tout en diminuant la pénibilité pour les agents : le nettoyage est un métier. Archipel habitat a souhaité mener des actions de fond pour satisfaire les attentes des locataires. *« Pour des parties communes plus propres, il ne suffit pas de nettoyer plus souvent,* explique Stéphanie Le Loir. *Avec 90 % de notre patrimoine entretenu en interne, c'est sur le management de nos équipes et sur l'analyse globale du fonctionnement de l'immeuble que nous travaillons. »* Pour les 10 % restants, le cahier des charges des entreprises intervenantes a été modifié. Réalisée avec les associations de locataires, une grille d'évaluation du suivi de la propreté a été développée pour contrôler les résultats.

Le traitement des réclamations

La réflexion a porté sur 4 fondamentaux :

- Être joignable : Même si la communication a été jugée comme un point fort, il est toujours possible de l'améliorer. De nouveaux outils numériques vont être développés, en particulier un extranet sur lequel le locataire pourra suivre son compte en ligne, trouver son avis de loyer, déposer ses attestations et bien sûr suivre ses demandes d'intervention.
- Être à l'écoute : les chargés d'accueil sont formés sur le sujet.
- Être réactif dans le traitement des réclamations : aucune des 15 600 demandes annuelles n'est laissée de côté. Les demandes sont tracées et mieux suivies. Le personnel est formé également pour prendre en charge et suivre les demandes qui seront envoyées lorsque l'outil numérique sera en ligne.
- Maintenir le contact : la ou les réponses sont apportées aux locataires selon le canal de leur souhait (numérique, par courrier, téléphonique ou en agence).

Les états des lieux

Même s'il s'agit pour nous là-aussi actuellement d'un point fort, Archipel habitat souhaite garantir l'équité de traitement entre tous les locataires, quel que soit le technicien qui fait l'état des lieux. Des standards ont ainsi été définis pour offrir à la relocation un logement sécurisé, propre et en bon état d'usage. Pour information, un coût moyen de 2 200 € de travaux, pris en charge en moyenne à 94% par Archipel habitat est investi avant chaque relocation.

PAROLE AUX ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Michel GUÉRIN
DAL 35

Pendant la pandémie qui occupe tous les médias, le logement est oublié. Nous attendons des parlementaires et du gouvernement qu'ils mettent en place de véritables outils pour lutter contre des conditions de vie et d'habitat toujours plus indignes dans notre pays et qu'ils appliquent et renforcent les lois protégeant les sans-logis, les mal-logés et les locataires, telles que la loi DALO du 5 mars 2007, le droit à l'hébergement, la mobilisation des logements vacants, l'encadrement des loyers.

→ 06 70 54 72 05
dal35@droitaulogement.org

→ 02 99 79 44 47
indecosa35@orange.fr

Chantal LEMARIÉ
Indécosa-CGT

La période de confinement que nous avons connue a eu de fortes conséquences sur la qualité de vie des locataires. L'isolation insuffisante de nombreux logements tant thermique qu'acoustique a rendu difficile et pesant le quotidien des familles. La rénovation des logements fait partie du plan de relance annoncé par l'Etat. A vous d'exprimer vos attentes en participant aux ateliers de concertation ou réunions proposées lors des travaux de réhabilitations ou en contactant notre association par mail.

Lucienne MAZURAIS
CLCV

Les administrateurs locataires : deux ans après les élections HLM, bilan de leur action

Les administrateurs locataires élus de la CLCV représentent et défendent les intérêts de tous les locataires. Ils connaissent la réalité du terrain et font savoir ce qui ne va pas. La CLCV se mobilise aussi face à la crise COVID. Elle a négocié une charte avec les bailleurs, qui permet notamment d'étaler le paiement des loyers si vous êtes affectés par la crise.

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

→ 02 99 22 20 50
cnl35malmoe@orange.fr

MICHEL SAEZ-VIDAL
CNL

La C.N.L s'interroge sur un point fondamental qui n'est guère évoqué. La démarche Quali'Hlm passe par des objectifs à atteindre avec des résultats obtenus, cela est très bien. Mais d'autres critères doivent être encouragés dans le mouvement de l'action. Le bailleur a aussi un devoir de résultat, c'est la tranquillité-sécurité pour tous les locataires.

Cristelle Prat, juriste et déléguée à la protection des données chez Archipel habitat.

« Tous les salariés suivent une formation à la protection des données. »

LA PROTECTION DE VOS DONNÉES PERSONNELLES

En parallèle à l'application, dans tous les États membres de l'Union européenne, du Règlement général sur la protection des données (RGPD) depuis 2018, Archipel habitat a mis en place des procédures sur ce sujet spécifique de la protection des données personnelles. Que sont des données personnelles et comment sont-elles protégées ? Des questions que nous avons posées à Cristelle Prat, juriste et déléguée à la protection des données chez Archipel habitat.

Votre nom, votre prénom, un numéro de téléphone, un numéro de client, une empreinte digitale pour débloquer votre smartphone… Voici quelques exemples de données personnelles. *« Elles permettent d'identifier une personne,* explique Cristelle Prat. *L'objectif du RGPD est d'augmenter à la fois la protection des personnes concernées par un traitement de leur données personnelles mais aussi de responsabiliser les acteurs de ce traitement. »* En France, le RGPD est venu compléter la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 qui encadrait l'utilisation de fichier de données personnelles, en en reprenant les grands principes.

LES DONNÉES SENSIBLES

Le RGPD apporte une attention particulière aux données dites sensibles en interdisant par principe leur recueil : les origines, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, l'orientation sexuelle, etc. Pour y déroger, il faut le consentement de la personne. *« Archipel habitat ne recueille pas de données sensibles de ses locataires,* précise Cristelle Prat. *Cependant, la notion de bailleur social de service public peut impliquer d'accompagner des locataires en difficulté. Dans ces cas-là, nous pouvons leur demander d'autres informations, en plus de celles nécessaires à un contrat de bail. »* De même, Archipel habitat peut par exemple recueillir des données de santé d'une personne qui souhaiterait faire une demande de mutation vers un logement adapté en raison d'une pathologie spécifique.

LA PROTECTION DES DONNÉES DES LOCATAIRES

Pendant deux ans, Cristelle Prat a travaillé avec les équipes d'Archipel habitat pour déterminer les informations sur les locataires dont le personnel a besoin. Les données basiques d'identification, comme le nom, prénom, adresse et coordonnées téléphoniques sont accessibles au plus grand nombre, pour un bon fonctionnement de la gestion locative. *« Certaines données plus sensibles, comme les informations bancaires, ne sont accessibles qu'aux salariés de la comptabilité ou aux personnes qui suivent les impayés. »* Enfin, tous les salariés suivent une formation à la protection des données.

L'ACCÈS À VOS DONNÉES

C'est une force du RGPD : il est possible pour chaque citoyen d'intervenir sur ses données, de les connaître, de les modifier si besoin. Pour un locataire, ça peut être le cas d'une personne qui change de nom de famille en cas de divorce.
Par ailleurs, pour exercer vos droits ou pour toute question, vous pouvez contacter la déléguée à la protection des données à l'adresse : dpd@archipel-habitat.fr

→ Pour approfondir le sujet, vous pouvez vous rendre sur le site de la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés) au https://www.cnil.fr/

Archipel Habitat
OPH DE RENNES METROPOLE

Devenez propriétaire grâce au bail réel solidaire

© Périphériques Architectes

Accession sociale

RENNES ARSENAL REDON
La Flânerie

20 appartements du T2 au T5

Découvrez nos autres programmes en accession sociale à Gévezé, Noyal-Châtillon/Seiche et Rennes : Courrouze • Jeanne d'Arc • Triangle • Villejean.

les +

6 min à pied | 5 min à pied | 10 min à pied | 5 min à pied

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

LA DÉCHÈTERIE MOBILE CHACUN TRIE OU DONNE DANS SON QUARTIER

Sans voiture, il peut être compliqué de déposer ses encombrants en déchèterie. Pas d'inquiétude : c'est maintenant la déchèterie qui vient régulièrement dans tous les quartiers de Rennes. A Bréquigny, Cleunay, Le Blosne, Maurepas, Villejean ou dans le Centre : découvrez la déchèterie mobile.

LE TRI COMME À LA DÉCHÈTERIE

Toutes les 5 à 6 semaines, la déchèterie mobile s'installe dans le quartier. Comme dans une déchèterie classique, chacun y dépose ses déchets dans des espaces dédiés.

L'OCCASION DE TRIER SA CAVE

Des objets inutiles ou abîmés traînent chez vous ? Profitez du passage de la déchèterie mobile pour vous en débarrasser. Elle est réservée aux particuliers.

QUELS SONT LES DÉCHETS ACCEPTÉS ?

Les déchets « classiques » acceptés en déchèterie, hors végétaux, gravats et plâtre.

- Encombrants
- Ferrailles
- Cartons
- Huiles
- Déchets dangereux (peintures, solvants...)
- Déchets d'équipements électriques et électroniques
- Pneus
- Piles

LE CALENDRIER DES PASSAGES

MAUREPAS-BEAULIEU-LA BELLANGERAIS
Allée de Brno : du 09/11 au 14/11

CLEUNAY-BOURG L'EVÊQUE-LA TOUCHE-MOULIN DU COMPTE
Rue Andrée Prévert : du 01/12 au 05/12

CENTRE-THABOR-SAINT HÉLIER-ALPHONSE GUÉRIN
Rue du 10e d'Artillerie : du 23/11 au 28/11

LE BLOSNE
Boulevard d'Italie : du 16/11 au 21/11

BRÉQUIGNY
Avenue du Canada : du 02/11 au 07/11

VILLEJEAN - BEAUREGARD
Rue de Lorraine : du 07/12 au 12/12

Annick Éveillard
Une mémoire de Villejean

« Je prends le temps de m'occuper de locataires d'un certain âge, je viens les voir régulièrement et les aide pour leurs courses. »

Installée à Villejean depuis les années 70, Annick livre ses souvenirs sur la vie de ce quartier qu'elle a vu se développer au fil des années.

Devant les fenêtres de son appartement sort de terre une multitude de fleurs, qu'Annick se plaît à entretenir. *« Je ne connais pas vraiment le nom de ces plantes,* avoue-t-elle, *mais je les ai choisies pour les couleurs, qui vont du rose au blanc, du fuchsia au violet en passant par le jaune et l'orange ! Ça rend la vie plus gaie ! »* Inspirée par une voisine qui fleurissait son balcon, elle a décidé de faire de même, devant les plates-bandes de son logement, rez-de-chaussé oblige. *« Au début, j'ai acheté quelques plants dans une jardinerie. Ils n'ont pas tenu, la terre n'est pas assez profonde ici. Alors j'ai trouvé l'idée de semer des vivaces. »* Plus rustiques, ces végétaux repoussent d'années en années, demandent moins d'eau, moins d'entretien... Une aubaine pour les papillons du coin mais aussi pour les yeux des habitants !

Villejean dans les champs

Annick a découvert le quartier en 1973. Elle y devient gardienne d'immeubles pour l'Office HLM de la Ville de Rennes, l'ancêtre d'Archipel habitat. *« Les bâtiments du 7 et 9 rue du recteur Paul Henry et le 1 au 7 Square Yves Le Moine venaient d'être livrés. Plus tard, en 1975, le n°8 a été construit. Le terrain appartenait alors à l'hôpital de Ponchaillou. Tous ces logements accueillaient spécifiquement le personnel travaillant au centre hospitalier. »* Autour d'elles, quelques constructions, l'hôpital, donc, mais bien moins étendu que maintenant, l'Université et ses étudiants, logés dans la cité U Alsace, l'école Saint-Jean Bosco... mais surtout des champs : *« Ce sont même des marais qui se trouvaient précisément à l'endroit où nous sommes aujourd'hui »* se souvient-elle. Au fur et à mesure du temps, l'urbanisation se développe. Au début des années 2000, le métro fait même son apparition à deux pas du square. *« Ça avait effrayé quelques personnes à l'époque, qui pensaient que nos logements allaient être détruits ! En fait, il nous met le centre-ville à cinq minutes d'ici ! »*

Entraide entre voisins

Derrière les immeubles, un petit jardin partagé a fait son apparition il y a quelques années. S'y retrouvent Annick, son fils et sa belle-fille, et monsieur André, un voisin. *« J'y avais planté des légumes ! Les tomates ont bien donné, pas les poivrons. Puis des enfants du quartier se sont amusés avec la réserve d'eau de pluie... et nos légumes sont morts de soif ! Alors nous plantons là-aussi des fleurs, maintenant. »* De temps à autres, les jardiniers lèvent le nez pour voir atterrir l'hélicoptère de l'hôpital, sur l'héliport situé non loin de là : *« c'est toujours un spectacle ! »* Annick garde de son ancien métier le goût de la rencontre avec les gens, et des amitiés nées à ce moment de sa vie. *« Je prends le temps de m'occuper de locataires d'un certain âge, je viens les voir régulièrement et les aide pour leurs courses. »* Parmi elles, une centenaire. *« Il faut se mettre à leur place : moi aussi, en vieillissant, je serai contente d'avoir des voisins qui fassent ça pour moi ! »*