

RÉSIDENCES

Le magazine des locataires de Vendée Habitat / N°64 Avril 2022

ZOOM SUR... / PAGE 4

NOTRE RELATION CLIENT AU COEUR DE NOTRE STRATEGIE

AU SOMMAIRE

QUOI DE NEUF

✓ Page 2

**VENDÉE HABITAT
A UN NOUVEAU
DIRECTEUR**



ZOOM SUR...

✓ Page 4

**LA RELATION
CLIENT**

DE VOUS À NOUS

✓ Page 7

**CONTRAT
D'ENTRETIEN
DES
CHAUDIÈRES**




VendéeHabitat

Le futur a de l'expérience



ÉDITO

Isabelle RIVIÈRE
Présidente de Vendée Habitat

Notre relation client se renforce

Concevoir et réaliser des projets immobiliers confortables, durables et abordables financièrement pour les Vendéennes et les Vendéens est une composante forte de notre métier de bailleur social.

Mais l'accompagnement de nos locataires dans leur quotidien revêt une attention toute particulière. Nous plaçons, par conséquent, la proximité au cœur de notre stratégie. La relation client et la qualité de service qui en découle constitue un marqueur fort de notre engagement.

Notre engagement pour une qualité de service optimale est au cœur de notre stratégie de proximité

Après l'adaptation et le renforcement de notre présence dans les territoires au plus près des locataires en septembre dernier (création d'antennes techniques, nouvelles missions pour notre personnel de proximité, ...), Vendée Habitat compte sur la digitalisation de nos pratiques pour renforcer encore notre qualité de service : mise en place d'un outil numérique de la relation client (CRM), numérisation progressive de nos documents, refonte de notre site internet, ...

Vous l'aurez compris, nous attachons une importance forte aux relations que nous entretenons avec nos locataires.

Notre organisme sait s'adapter au contexte sociétal et met en oeuvre des outils et des pratiques adaptés pour contribuer pleinement à la satisfaction des locataires.

Je souhaite à chacune et chacun d'entre vous une très bonne lecture.

QUOI DE NEUF?

1 Vendée Habitat: Un nouveau directeur à la tête de l'office

Mme Françoise DOTEAU, Directeur Général de Vendée Habitat, a fait valoir ses droits à la retraite le 1^{er} avril dernier après 18 ans passés à diriger Vendée Habitat.

Nous lui souhaitons une très bonne retraite.

L'office a désormais pour Directeur Général M. Laurent SAUSSAYE, qui était auparavant Directeur Général Adjoint.



2 Noirmoutier-en-l'Île Un nouveau programme de 11 logements

Le 9 février, en plus de la livraison de 13 logements locatifs, un panneau annonçant la construction prochaine de 11 logements a été dévoilé.

Située dans le lotissement de Champ Marteau, la construction de ces 11 logements débutera au second semestre 2022.

Cette nouvelle résidence sera composée de 3 T2, 5 T3, 2 T4 et 1 T5 répartis en 2 îlots distincts.

La livraison est prévue pour le deuxième semestre 2023.



3 Bail Réel Solidaire La 1^{ère} pierre posée aux Sables d'Olonne

La 1^{ère} pierre des premiers logements BRS (Bail Réel Solidaire)

de Vendée a été posée le 19 janvier dernier aux Sables d'Olonne.

Ce dispositif a pour but de faciliter l'accès à la propriété en dissociant le foncier et le bâti, en étant propriétaire de son logement et locataire du terrain.

Ce dispositif multipartenarial est composé de Vendée Foncier Solidaire, de l'ADILE, et Vendée Habitat.

À terme, une dizaine de ménages vont pouvoir accéder à la propriété aux Sables d'Olonne à des prix attractifs et de manière sécurisée.



4 Les Herbiers Plus de 100 logements à venir

Avec plus de 16 000 habitants la ville des Herbiers est l'une des communes les plus importantes du bocage vendéen. Les Herbiers doivent répondre à une forte demande de logements.

Une stratégie de développement pour une nouvelle offre de logements est menée par la ville depuis plusieurs années, en étroite collaboration avec Vendée Habitat.

Ainsi, l'office prévoit la livraison de :

- une trentaine de logements dont 7 PSLA courant 2022,
- 68 logements entre 2023 et 2024.

Au total, ce sont donc plus de 100 logements qui verront le jour dans les 2 ans à venir dans la ville des Herbiers.

CLÉS

EN MAIN...

15449

Au 31 mars 2022,
l'office compte un
patrimoine de 15 449
logements locatifs sur
le département de la
Vendée.



1



NOIRMOUTIER-EN-L'ÎLE

Résidences Le Pré Levain
13 logements locatifs

2



LES HERBIERS

Résidence le Clos des Lilas
4 logements locatifs

3



LANDEVIEILLE

Résidence Le Clos des Bois
4 logements locatifs

SAINT-HILAIRE-DE-VOUST : 1^{ÈRE} RÉALISATION SUR LA COMMUNE

Vendée Habitat a livré ses 4 premiers logements à Saint-Hilaire-de-Voust. La réalisation de ce projet entre dans le cadre d'un programme communal de revitalisation du cœur de bourg.

Ce projet est le parfait exemple de revitalisation de cœur de bourg avec la construction de 4 logements (2T3 et 2 T4) à destination d'un public varié.

Parrallèlement, une

restructuration des services proposés aux habitants a été menée par la commune depuis quelques années avec la création d'une microcrèche et d'une salle de réception...





LA RELATION CLIENT

La relation client est au cœur de la stratégie de Vendée Habitat.

Afin de renforcer notre proximité, une adaptation de nos agences de proximité a eu lieu en septembre dernier.

Afin d'améliorer encore la relation Client, un CRM est mis en place et va se développer progressivement afin de fluidifier la relation locataire.

MISE EN PLACE D'UN CRM



Dans la suite de l'adaptation de notre organisation de proximité, la relation client va se consolider au fil des mois.

Toujours soucieux d'améliorer notre qualité de service, l'office est dans une démarche de digitalisation de ses outils afin de gagner en efficacité.

Un CRM (Customer Relationship Management) est actuellement en cours de déploiement à Vendée Habitat. Il s'agit d'un logiciel de gestion des relations et interactions d'une entreprise avec ses clients.

Ce CRM va permettre à Vendée Habitat d'améliorer son système de suivi et d'interagir en permanence avec les locataires et d'améliorer la qualité de service.

De même, afin d'améliorer la partie mobilité et proximité, les gardiens, au cœur des résidences, seront également équipés de smartphones leur permettant un accès à ce nouvel outil.

Un meilleur suivi client

Ce nouveau système va en effet permettre une actualisation des données clients en temps réel lors d'un échange téléphonique ou physique entre un locataire et un conseiller clientèle ou technique des coordonnées clients (mail, téléphone, ...).

Cette actualisation permettra une meilleure communication entre Vendée Habitat et ses locataires, par exemple pour les informer d'une résidence de travaux à venir, d'une panne d'ascenseur, ...

Ne soyez donc pas surpris si l'on vous demande de confirmer vos coordonnées lors de vos prochains échanges avec nos services.

De nombreuses évolutions futures

Cet outil va au fil du temps disposer de nouvelles fonctionnalités, comme l'envoi automatisé de SMS ou courriel ciblés. Nous ne manquerons pas de vous en informer quand elles seront déployées.

L'objectif est de faciliter les interactions avec les locataires qui sont en attente de digitaliser la relation client pour permettre à nos équipes de mieux accompagner ceux qui ne le souhaitent pas.

La prise en compte et l'amélioration du traitement des réclamations sera également intégrée dans le CRM.

REFONTE DU SITE INTERNET

Une navigation facilitée

Outil d'information privilégié et très utilisé par les locataires, le nouveau site internet de Vendée Habitat a été mis en ligne à la mi-avril.

La navigation a été repensée afin de rendre le site plus ergonomique et plus simple d'utilisation.

Pages d'informations regroupées, menus modernisés qui laissent une large place à l'image, le site a été retravaillé et pensé pour faciliter la navigation des internautes.

Une visite interactive de logement témoin est également proposée pour vous aider dans l'entretien de votre logement.

Pensez à l'espace locataire

Votre espace locataire a également été modernisé.

Vous pourrez toujours y trouver la situation de votre compte et de vos paiements. Il vous permet toujours de régler votre loyer par carte bancaire.

Un outil d'aide à l'entretien du logement est également disponible sur cet espace. Il vise à guider les locataires dans l'entretien de leur logement en dispensant notamment quelques conseils et à formuler des réclamations techniques directement adressées à nos services.

Cet outil est disponible 24 heures/24 et 7 J/7 à la rubrique « réclamations ».

Pour les personnes qui ne disposent pas de compte, il vous suffit d'en créer un. Pour cela, rien de plus simple, vous avez besoin d'une adresse mail, de votre numéro de contrat et de votre numéro de module (ces deux informations sont disponibles sur votre avis d'échéance).



LA GED

LA GESTION ÉLECTRONIQUE DES DOCUMENTS

Vendée Habitat a également mis en place la gestion électronique des documents.

Cette gestion permet d'exploiter l'ensemble de ces documents au format numérique (dossier locataire, assurances, ...) et d'en assurer ainsi un meilleur suivi.



L'enquête de satisfaction en juin

Les Offices Publics de l'Habitat sont tenus depuis 2004 de réaliser tous les 3 ans une enquête afin d'évaluer la satisfaction de leurs locataires.

Dans le cadre de la démarche régionale de la qualité de service, l'enquête sera lancée par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de 10 % de locataires dès le mois de juin prochain.



"Conforter notre qualité de service"

L'enquête reprend différents thèmes tels que la propreté des parties communes, le traitement des réclamations, les conditions d'entrée dans le logement, la qualité de vie, l'environnement du quartier, l'information et la communication.

Si vous êtes contactés, nous vous remercions de prendre le temps de répondre à cette enquête.

Les résultats obtenus nous permettront de mieux comprendre vos attentes afin de continuer à améliorer la qualité de service rendu.



INFOS TRAVAUX

LA RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENTE BELLEVUE À SAINT-LAURENT-SUR- SÈVRE EST TERMINÉE

Les travaux de réhabilitations extérieurs des logements 1 à 24 de la résidence Bellevue à Saint-Laurent-sur-Sèvre sont terminés

L'isolation extérieure a été renforcée. Les bardages existants ont été déposés et remplacés par un complexe isolant.

Soucieux de la performance énergétique de ses logements, Vendée Habitat a également procédé à un renforcement de l'isolation des combles.

En parallèle, les menuiseries et les garde-corps des balcons ont été remplacés et de nouveaux volets roulants électriques mis en place.

Les couvertures ont également été modifiées (suppression des cheneaux, mise en place de gouttières).

La maîtrise d'œuvre de ces travaux a été assurée par le cabinet d'architecture VIGNERON et le suivi de chantier par le cabinet BARRÉ.

Ces travaux vont permettre un gain moyen d'environ 21% des consommations énergétiques.



TRANSFORMATION D'UN LOCAL ASSOCIATIF EN LOGEMENT ADAPTÉ

Un ancien local associatif situé au bâtiment B de la résidence Plein Air à Chanverie (La Verrie) a été transformé en logement spécialement adapté pour personne à mobilité réduite.

3 mois de travaux ont été nécessaires afin de transformer ce local en logement T2 de 45 m². Le locataire a pu entrer dans les lieux à la fin de l'année 2021.

Les travaux suivants ont été effectués :

- le remplacement des sols et des carrelages,
- la peinture du logement,
- le remplacement du châssis des menuiseries extérieures (seuil extérieur afin de permettre la circulation d'un fauteuil roulant),
- la création d'une salle d'eau accessible, avec douche à l'italienne, barres de maintien, relevage du passage de porte,
- la création d'une place handicapée spécialement affectée devant le logement.

EN BREF

1 Programmes de VRD

De nombreuses résidences concernées

Chaque année, Vendée Habitat programme des travaux de réfection de voiries et d'aménagements d'extérieurs.

Ces travaux sont divers et varient selon les besoins. Cela peut aller de la simple réfection d'un accès au garage pour des logements individuels à une refonte soit partielle soit totale, des voiries et espaces verts d'une résidence collective.

Ils visent à améliorer votre cadre de vie.

2 Covid 19

Approvisionnement et incidences sur certains chantiers

La crise sanitaire engendre des pénuries sur certains types de matériaux ou des retards de livraison. Ceci a parfois pour incidence de retarder certains chantiers.

Il en est de même pour certains contrats de maintenance où les entreprises peuvent éprouver des difficultés à obtenir les pièces pour réparation. Les entreprises et nos équipes font le maximum pour réduire l'impact.



DE VOUS À NOUS

Autorisation obligatoire pour tout aménagement intérieur et extérieur



Nous vous rappelons que, conformément à l'article 7 du règlement intérieur, toute modification ou transformation à l'intérieur ou à l'extérieur du logement doit faire l'objet d'une demande écrite préalable auprès de Vendée Habitat.

Aucune modification ou transformation ne peut être entreprise sans l'accord préalable formel et écrit de Vendée Habitat.

Sont notamment concernées les transformations suivantes: pose d'une antenne de télévision, d'une parabole, installation d'un abri de jardin, d'un poulailler, la pose de stores, l'installation de brises vues le long des clôtures, ...

En cas d'accord, la modification ou l'installation devra impérativement respecter les réglementations en vigueur (règles d'urbanisme, règlements particuliers adoptés par le Conseil d'Administration de l'office).

Raccordement à la fibre optique

Les opérateurs de téléphonie poursuivent le déploiement de la fibre optique sur le département et de plus en plus de logements sont éligibles.

Si vous êtes sollicités pour l'installation de la fibre à votre domicile, **il est impératif de contacter l'agence de proximité dont dépend votre logement.** Il en va de même si vous souhaitez vous

raccorder.

Le raccordement doit être obligatoirement réalisé par un professionnel agréé.

Il est de votre ressort de vous assurer que le passage de la fibre optique se fasse dans la gaine existante.

En cas d'impossibilité, le nouveau câble devra être collé proprement au-dessus des plinthes, en cueillie (angle) de plafond, jusqu'à la prise terminale optique.

Si le raccordement n'est pas réalisé dans les règles de l'art, des travaux de remise en conformité pourraient vous être facturés.

Contrat d'entretien chaudière

L'entretien et la réparation locative des équipements de votre logement sont primordiaux pour leur bon fonctionnement.

Des contrats sont pris et renouvelés régulièrement avec des entreprises spécialisées pour certains d'entre eux. C'est notamment le cas pour les chaudières.

Nous vous rappelons que l'entretien annuel est obligatoire. Merci à vous de faciliter le passage de l'entreprise.

Le marché d'entretien vient d'être renouvelé pour 3 ans. C'est l'entreprise Engie Home services qui en a la charge. Vous pouvez retrouver les contacts de cette entreprise sur votre avis d'échéance ou sur votre espace locataire.



Agences de proximité et siège: nouveaux horaires

Dorénavant, nos 4 agences de proximité accueillent le public le matin de 8 h 30 à 12 h 30 et uniquement sur rendez-vous l'après-midi.

Le siège quant à lui est ouvert le matin de 8 h 30 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h 00 l'après-midi (16 h 00 le vendredi).

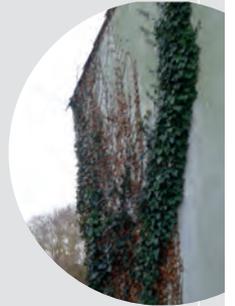
EN BREF

Entretien des jardins

Le printemps arrivant, c'est le retour de la pousse rapide de vos pelouses et de vos haies. Pensez à entretenir l'espace extérieur de votre habitation:

nettoyage de la terrasse, tonte de la pelouse, taille des haies, entretien des plantations, ...

Pensez également à empêcher le lierre (plante qui occasionne des désagréments pour l'entretien des logements) de se développer afin de ne pas endommager les murs.



Refonte du livret d'accueil du locataire

Le livret d'accueil remis aux locataires lors de l'entrée dans le logement évolue.

Modernisé, ce document est également plus complet.

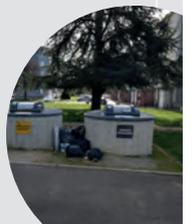


Flashez moi

Stop aux encombrants et dépôts d'ordures

Nous vous rappelons que pour des questions de sécurité et d'hygiène, il est interdit d'entreposer même temporairement, tout objet, mobilier, matériaux, etc., dans les parties communes (escaliers, paliers, etc.).

Il est également strictement interdit de déposer vos ordures devant les colonnes enterrées. Cela pourrait vous exposer à une amende.





**DEVENEZ
PROPRIÉTAIRE**

ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ VENTE DIRECTE

1 Saint-Gervais

Grâce au catalogue PSLA, dispositif de la location accession de Vendée Habitat, devenez propriétaire de votre maison + terrain à Saint-Gervais.

À partir de **137 300 €**

2 Moutiers-les-Mauxfaits

Grâce au catalogue PSLA, dispositif de la location accession de Vendée Habitat, devenez propriétaire de votre maison + terrain à Moutiers-les-Mauxfaits.

À partir de **127 500 €**

Tous ces programmes sur www.vendeehabitat.fr



Vendée Habitat met en place différents dispositifs pour faciliter l'accèsion à la propriété : vente de biens immobiliers, de terrains à bâtir libres de constructeur.

TERRAINS EN LOTISSEMENT LIBRES DE CONSTRUCTEUR

L'Île d'Yeu

Le lotissement est localisé au cœur de l'île, entre Port-Joinville et Saint-Sauveur, à proximité également du Fort de Pierre Levée et à 2 km des plages, et se compose de 4 terrains à bâtir viabilisés, de 369 à 477 m².

À partir de **93 424 €**



CONTACTS

N'hésitez pas à contacter le pôle accession :
accession@vendeehabitat.fr
ou au 02 51 09 85 57 pour la location-accession,
ou au 02 51 09 85 83 pour les lotissements.

TRANCHE DE VIE



UNE IMPRESSIONNANTE COLLECTION DE MINÉRAUX

Christian nous a ouvert les portes de son appartement afin de nous faire partager sa passion pour les minéraux qu'il collectionne par milliers.

Quartz, améthyste, fluorine, azurite, ... tous ces noms de minéraux n'ont plus aucun secret pour Christian. Collectionneur depuis une cinquantaine d'années, sa passion est née lors d'une visite, dans un musée lorsqu'il était enfant.

Depuis lors, il n'a jamais cessé d'en collectionner. "Ma collection compte plus de 1 000 pièces venant des 5 continents. Toutes les sorties familiales sont l'occasion d'agrandir sa collection. Parfois il suffit de savoir observer et regarder autour de soi."

Il a transmis sa passion à un de ses petits fils. "Il a attrapé le virus, à Noël, il a droit à des cartons de minéraux en cadeau !"

Si vous souhaitez en savoir plus Christian tient un blog où il publie des photos de ses plus belles pièces :

<https://laroche-85.skyrock.com/>