

# RÉSIDENCES

Le magazine des locataires de Vendée Habitat / N° 80 avril 2026

**91,8 % DE  
LOCATAIRES  
SATISFAITS**

Vous êtes 91,8 % à être satisfaits et très satisfaits de Vendée Habitat et nous vous en remercions.

Retrouvez d'autres indicateurs en pages centrales.



Le futur a de l'expérience

AU SOMMAIRE

**QUOI DE NEUF**  
✓ Page 2

**REVITALISATION  
DU CENTRE  
BOURG DE  
CHAVAGNES-EN-  
PAILLERS**



**ZOOM SUR...**  
✓ Page 4

**L'ENQUÊTE DE  
SATISFACTION**

**DE VOUS À NOUS**  
✓ Page 7

**C'EST LE  
PRINTEMPS  
ENTRENEZ VOS  
EXTÉRIEURS**



# QUOI DE NEUF?

ÉDITO



**Isabelle RIVIÈRE**  
Présidente de Vendée Habitat

## Satisfaite de vous voir satisfaits !

Parmi les 1 500 locataires interrogés dans le cadre de l'enquête de satisfaction, vous êtes plus de 9 sur 10 à vous dire satisfaits voire très satisfaits de Vendée Habitat.

Ce chiffre de 91,8 % de satisfaction traduit l'efficacité des actions engagées en matière de qualité de service depuis plusieurs décennies par notre organisme.

Dès les années 1950-1960, l'embauche de gardiens dans les premiers ensembles collectifs marque une volonté forte de proximité.

Elle s'est renforcée à l'aube des années 2000 avec la création de 4 agences à Fontenay-le-Comte, La Roche-sur-Yon, Les Herbiers et Les Sables-d'Olonne, complétées plus récemment par 3 antennes à Challans, Luçon et Le Poiré-sur-Vie. Ces implantations permettent de structurer une relation locataire de qualité, fondée sur l'écoute, la réactivité et la présence sur le terrain.

### Notre engagement est honoré ...

Au-delà de notre présence de proximité, c'est la stratégie patrimoniale, tant dans le neuf qu'en réhabilitation, qui est appréciée. Notre organisme rappelle régulièrement que nous apportons des solutions de logement pour 4 à 5 générations de Vendée, que nous mettons un point d'orgue à offrir des logements confortables et abordables financièrement pour celles et ceux qui en ont besoin.

Enfin, cette reconnaissance atteste de l'implication et du comportement de nos collaborateurs dans la relation client.

Bien évidemment, cette qualité de service est perfectible. Nous avons identifié des marges de progression et nos équipes s'y emploient parce que votre satisfaction nous y oblige.

### 1 Vendée Habitat partenaire des élus locaux

Les élections municipales sont désormais derrière nous.

Dans de nombreuses communes, les maires ont été réélus, tandis que de nouvelles équipes viennent de prendre leurs fonctions et s'apprêtent à engager un nouveau cycle de travail au service des habitants.

Au cours de la dernière mandature, Vendée Habitat a été un partenaire privilégié des communes: plus de 1235 logements ont été livrés, et 8417 attributions ont permis à des familles, des jeunes actifs ou encore des seniors de trouver un logement adapté à leurs besoins.

Cette dynamique se poursuivra, l'office restera aux côtés des mairies pour accompagner leurs projets, développer l'offre de logements et contribuer à améliorer durablement le cadre de vie dans les communes vendéennes.

### 2 Vendée Habitat entretient son patrimoine avec les réhabilitations des Gilleries aux Sables-d'Olonne et des Marguerites à Chantonay

Vendée Habitat vient d'achever 2 importants programmes de réhabilitation des résidences Les Gilleries située aux Sables-d'Olonne et des Marguerites à Chantonay. Construites respectivement en 1974 et 1975, ces résidences comprennent 106 logements locatifs.

Ces vastes chantiers d'amélioration ont permis de moderniser les logements et les espaces communs, pour un meilleur confort des locataires au quotidien.

Parmi les principaux travaux réalisés:

- la rénovation complète des salles d'eau, avec installation de cabines de douche équipées de mitigeurs thermostatiques,

- pose de robinets thermostatiques,
- le remplacement des ballons d'eau chaude dans l'ensemble des logements.
- la réfection intégrale des sols, rénovation des extérieurs,
- le nettoyage des façades, traitement des ouvertures et création d'une bande gravillonnée en pied de bâtiment.
- la modernisation des parties communes.

Au total, plus de 3 millions d'euros ont été investis pour offrir aux locataires des logements rénovés, plus confortables et plus performants.



### 3 Revitalisation du centre-bourg de Chavagnes-en-Pailliers

La 1<sup>ère</sup> pierre d'un ambitieux projet qui associe logements pour tous, habitat inclusif et salle communale a été posée en février dernier. Ce projet qui s'inscrit dans le cadre du programme « Petites Villes de Demain » répond aux besoins en logements tout en participant activement à la revitalisation du centre-bourg.

Le programme comprend la construction de 28 logements (20 logements résidence les Clématites et 8 logements en habitat inclusif). Le projet intègre également une salle communale qui favorisera le lien social et l'inclusion des personnes en situation de handicap.



CLÉS

EN MAIN...

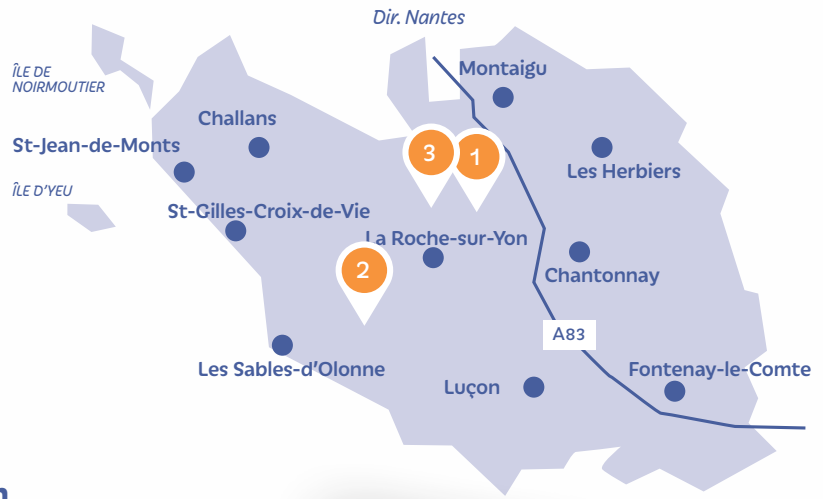
15972  
LOGEMENTS

Au 30 avril 2026, l'office compte un patrimoine de 15972 logements sur le département de la Vendée.

3019

ÉQUIVALENTS LOGEMENTS FOYERS

(EHPAD, Résidences sociales, ...)

**BELLEVIGNY**

Résidence des Arbousiers  
21 logements locatifs

**SAINT-DENIS-LA-CHEVASSE**

Résidence Tilleuloise  
9 logements locatifs

**SAINTE-FLAIVE-DES-LOUPS**

Résidence Parc de La Chênaie  
6 logements locatifs



## BIENTÔT 18 NOUVEAUX LOGEMENTS À L'AIGUILLON-LA-PRESQU'ÎLE

Face à une forte pression sur le marché locatif du littoral vendéen, Vendée Habitat construit 18 nouveaux logements sur la commune de l'Aiguillon-la-Presqu'île.

La future résidence « Les Rives du Lay »

comprendra 18 logements intermédiaires, répartis en 3 bâtiments.

La livraison est prévue au 1<sup>er</sup> trimestre 2027.

À travers cette opération, Vendée Habitat réaffirme sa mission: proposer une offre

locative accessible et de qualité, adaptée aux besoins des ménages.

Vendée Habitat investit sur cette opération près de 2,8 millions d'euros.

ZOOM

SUR

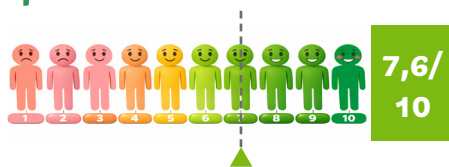
## L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Lors de notre récente enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de 1 500 locataires, vous êtes 91,8 % à vous déclarer satisfaits, voire très satisfaits de Vendée Habitat. Ce résultat reflète votre appréciation sur la qualité des logements, la propreté, l'efficacité des équipes et le professionnalisme de nos collaborateurs. Ce taux place Vendée Habitat en tête des bailleurs sociaux en Région et au niveau national!

Cette confiance nous honore et nous engage à poursuivre nos efforts pour améliorer encore la qualité de nos services. Retrouvez ci-contre les principaux chiffres de l'enquête.

## UNE SATISFACTION GLOBALE À 91,8 %

Une qualité de vie appréciée dans le quartier



Dans l'ensemble, vous exprimez une bonne satisfaction concernant vos conditions de vie et la qualité de votre quartier, avec une note moyenne de 7,6/10 en augmentation (contre 7,3 en 2023), au-dessus de la moyenne régionale fixée à 7,1.

Votre sentiment de bien-être dans l'immeuble ou le logement atteint 7,9/10.

Des parties communes et des extérieurs entretenus

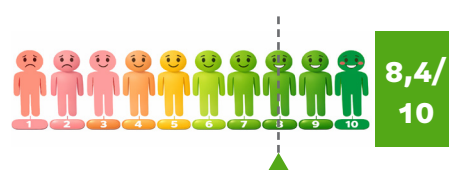


Nos équipes de proximité se mobilisent chaque jour pour assurer la propreté de vos résidences. Les notes attribuées 7,2/10

pour les espaces extérieurs et 7,4/10 pour les parties communes témoignent de votre satisfaction quant à la qualité de leur travail. Cependant, malgré leurs efforts, des dégradations persistent. Vous êtes d'ailleurs 49 % à estimer que le manque de propreté dans les parties communes est principalement lié à l'incivilité de certains locataires ou visiteurs.

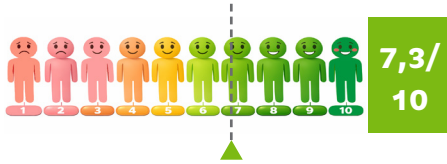
Merci de respecter les lieux et le travail réalisé par nos équipes.

Des nouveaux entrants satisfaits



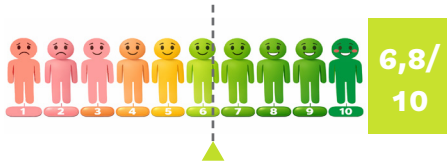
Avec la note de 8,4 (en légère progression depuis 2022), vous exprimez votre satisfaction lors de votre emménagement aussi bien concernant l'état des lieux entrant (8,4) que sur la propreté du logement lors de l'emménagement (7,3).

## Le fonctionnement des équipements



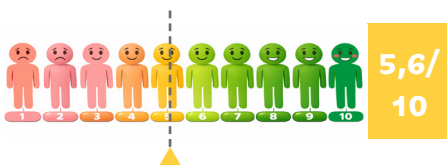
Avec une note de 7,3/10, identique à 2022, votre satisfaction concernant les équipements du logement reste stable. Cette note reflète l'engagement de Vendée Habitat à privilégier des matériaux et des équipements de qualité, ainsi qu'à sélectionner des entreprises fiables pour intervenir en cas de problème.

## Le traitement des demandes techniques en légère baisse:



La satisfaction concernant le traitement des demandes techniques enregistre une légère baisse, avec une note de 6,8 en 2025, contre 7 en 2022. Nous en prenons pleinement acte et renforcerons nos actions pour améliorer la réactivité et la qualité de prise en charge de vos demandes.

## Les demandes non techniques restent à améliorer

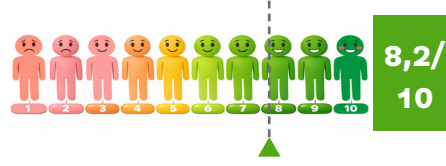


La note du traitement de la demande administrative et de son suivi passe de 7,6 à 5,6. Cette baisse s'explique en partie par un contexte plus complexe, avec des mutations de logements plus difficiles et une hausse des troubles de voisinage, souvent longs et délicats à traiter.

Ces éléments influencent la perception des locataires.

Vendée Habitat sera particulièrement vigilant et renforcera ses pratiques pour traiter au mieux ces situations.

## Des échanges de qualité entre vous et nous

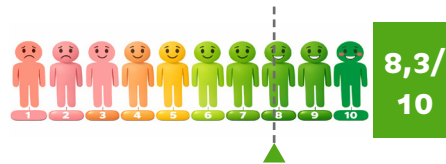


Vous restez très satisfaits de la qualité des échanges que vous entretenez avec les équipes de Vendée Habitat. La note globale atteint 8,2/10, un niveau similaire à celui observé en 2022. Vous soulignez particulièrement:

- l'amabilité et la courtoisie des équipes: 8,9/10,
- la qualité de l'accueil physique: 8,7/10,
- la qualité de l'accueil téléphonique: 8,4/10.

Ces résultats confortent la politique de proximité menée par l'Office sur l'ensemble du département, appuyée par 4 agences de proximité, 26 points d'accueil et 3 antennes de proximité, au service des locataires au quotidien.

## Une communication appréciée



Vous exprimez une bonne satisfaction concernant la communication qui vous est adressée, avec une note de 8,3/10, identique à celle de 2022. Nous vous remercions pour cette confiance. Soucieux de répondre toujours davantage à vos attentes, nous avons renforcé les outils de communication: refonte de la newsletter, envoi de SMS, affichage de proximité, ...

## Vendée Habitat en tête des bailleurs régionaux interrogés

Une démarche commune d'enquête sur la qualité du service rendu auprès des locataires est organisée tous les 3 ans par les bailleurs sociaux de la Région des Pays de la Loire.

Un prestataire indépendant (Règle de Trois) s'est chargé de la réalisation de la présente enquête auprès des locataires des 21 bailleurs participant à la démarche régionale 2025.



## Des résultats qui reflètent fidèlement la voix des locataires

10 % d'entre vous, aux profils et aux secteurs variés (ancienneté dans le logement, habitat collectif ou individuel, etc.), ont été interrogés, représentant 1 505 locataires.

La taille et la qualité de cet échantillon garantissent une véritable représentativité de votre opinion.

Ces indicateurs nous offrent une vision globale de votre satisfaction et nous permettent de faire progresser en continu la qualité de nos services. Ils nous aident à mieux comprendre vos attentes afin de continuer à nous améliorer dans l'intérêt de tous.

**Il ressort de cette enquête que, grâce à vos retours, Vendée Habitat affiche le meilleur taux de satisfaction de la Région Pays de la Loire.**

## UN RAPPORT QUALITÉ/PRIX AU DESSUS DE LA MOYENNE RÉGIONALE

Vous nous attribuez une note de 7,9/10 concernant le rapport qualité-prix du logement en 2025, contre 8,3/10 en 2022.

Malgré cette légère baisse, cette appréciation montre que vous jugez les loyers pratiqués attractifs au regard du service rendu.

À titre de comparaison, la note régionale s'élève à 6,9/10.

Ces résultats nous encouragent à poursuivre et renforcer nos efforts pour améliorer encore la qualité du service qui vous est apporté.



# INFOS TRAVAUX

## DÉBUT DES TRAVAUX DE RÉSIDENTIALISATION AUX MOULINS LIOT

Vendée Habitat lance les travaux de résidentialisation de la résidence des Moulins Liot à Fontenay-le-Comte.

Après la réhabilitation des logements du quartier, cette nouvelle étape vise à faire des Moulins Liot un quartier remarquable en devenir, respectueux de l'environnement et ainsi à améliorer le cadre de vie des habitants.

Le programme portera principalement sur les réseaux d'eau, le déploiement de nouvelles plantations et la poursuite des aménagements extérieurs, notamment les parkings et les points d'apport volontaire.

Ce projet met en avant une approche environnementale forte avec :

- une gestion intégrée des eaux pluviales,
- un aménagement des espaces verts,
- une nouvelle offre de cheminements
- une meilleure organisation des stationnements et des points d'apport volontaire.



## UN IMPORTANT PROGRAMME DE REMPLACEMENT DE SOL, TOUCHE À SA FIN

Le programme de remplacement des sols des résidences Enrilise et Garenne touchera bientôt à sa fin.

Au total, près de 19 600 m<sup>2</sup> de sols auront été remplacés dans les logements, soit l'équivalent de 2,8 terrains de football, ainsi que 769 m<sup>2</sup> de sols caoutchouc rénovés dans les locaux communs, représentant près de 3 terrains de tennis.

Plus de 4 800 m<sup>2</sup> de surfaces communes auront également été nettoyés.

Cette opération d'envergure n'aurait pu réussir sans l'implication exemplaire des locataires, dont la préparation des lieux et la coopération ont été essentielles au bon déroulement des travaux.

### EN BREF

#### 1 Lancement d'un programme de rénovation des couvertures...

Un vaste programme de travaux vient de s'engager !

Il porte principalement sur la rénovation des couvertures de logements et, lorsque nécessaire, sur le remplacement de l'isolant en toiture.

Au total, 23 résidences sont concernées par ce chantier essentiel pour préserver durablement nos logements.

Un investissement de plus de 2,2 millions d'euros permettra de rénover environ 11 500 m<sup>2</sup> de toitures et de remplacer 6 800 m<sup>2</sup> d'isolant.

#### 2 ... et de réfection des toitures-terrasses

Un second programme est dédié aux travaux d'étanchéité pour la réfection de 5 600 m<sup>2</sup> de toitures. Sur cette opération, Vendée Habitat investit plus de 900 000 €.



# DE VOUS À NOUS

## Entretien des jardins et des extérieurs

Avec le retour du printemps, la nature s'anime et les jardins reprennent vie. C'est la période idéale pour s'occuper de son jardin et de ses espaces extérieurs: nettoyer la terrasse, tondre la pelouse, entretenir les plantations...

Ces gestes simples rendent votre cadre de vie plus agréable et accueillant, pour vous comme pour votre entourage.



## Élection des représentants des locataires

Tous les 4 ans, les locataires doivent élire leurs représentants au conseil d'administration. Ils participent à la prise de décisions de l'organisme, veillent au respect des règles d'attribution des logements, etc. Ils ont les mêmes pouvoirs que les autres administrateurs.

**Les élections se dérouleront fin novembre.**

Vous serez régulièrement informés des modalités de ces élections (méthode de vote, dates, ...), via le journal Résidences, vos avis d'échéance et notre site internet.

## Démarchage à domicile: soyez vigilants

Des entreprises procèdent régulièrement à du démarchage à domicile dans nos résidences.

Elles ne sont pas mandatées par Vendée Habitat.

N'hésitez pas à leur demander leur carte professionnelle et à vérifier l'identité de leur société.



**Nous vous rappelons que vous êtes systématiquement prévenus par courrier de l'intervention d'une entreprise dans votre logement pour le compte de Vendée Habitat.**

Soyez donc vigilant si quelqu'un souhaite pénétrer dans votre logement sans information préalable de notre part. En cas de problème, faites valoir votre droit de rétractation.

## Ramassez les déjections de vos animaux

Les propriétaires d'animaux de compagnie ont la responsabilité de veiller au respect de leur voisinage ainsi qu'à la préservation des espaces verts et des zones collectives de la résidence. Pour le confort et la propreté de tous, il est essentiel que les animaux ne causent ni gêne ni dégradation. Ainsi, lors de vos promenades, pensez à ramasser systématiquement les déjections de votre animal. Placez-les dans un sac, fermez-le soigneusement, puis jetez-le dans les conteneurs à déchets prévus dans votre résidence.

Ce geste simple contribue à maintenir un environnement propre, agréable et respectueux pour l'ensemble des habitants.



## Stop aux rongeurs

Appliquez ces règles d'or pour éviter la présence de nuisibles:

- pas de nourriture au sol,
- poubelles toujours bien fermées et rangées dans les conteneurs.
- un logement propre et sans stocks de nourriture accessibles limite les risques.
- signalez rapidement trous ou passages.

Au moindre doute, prévenez votre gardien ou votre agence.

## EN BREF

### Paiement du loyer: privilégiez le prélèvement automatique

Le prélèvement automatique est le moyen de paiement à privilégier: aucun risque d'oubli, plus de chèques à remplir ou à déposer, et une tranquillité garantie chaque mois.

Simple, sécurisé et sans démarches répétitives.



### Nettoyez régulièrement vos bouches d'aération

Pensez à nettoyer régulièrement les entrées d'air de votre logement.

Des grilles propres garantissent une meilleure ventilation, améliorent la qualité de l'air et assurent le bon fonctionnement du système.

Un geste simple pour un intérieur sain.

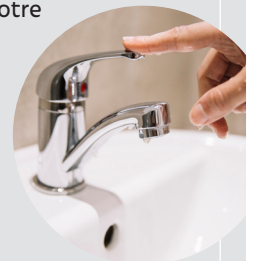


### Attention aux fuites d'eau!

Surveiller régulièrement votre consommation d'eau est essentiel.

Pensez à contrôler votre compteur et à vérifier les m<sup>3</sup> consommés: cela permet de repérer rapidement une fuite ou une anomalie avant que votre facture n'augmente.

À titre indicatif, une famille de 4 personnes consomme en moyenne environ 150 m<sup>3</sup> d'eau par an en France, soit près de 400 litres par jour pour l'ensemble du foyer. Suivre vos m<sup>3</sup> au fil des mois vous aide donc à détecter toute variation inhabituelle et à mieux gérer votre consommation au quotidien.



BAIL  
RÉEL  
SOLIDAIRE

APPARTEMENTS  
T2 à T4

116 800 €  
Les Herbières  
Le Domaine de la Forge



Plus  
d'informations sur  
ce programme

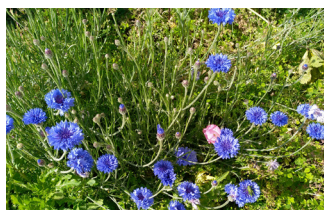


02 51 09 03 64

accession@vendeehabitat.fr

www.vendeehabitat.fr

TRANCHE  
DE VIE



## MERCI AUX ÉQUIPES DE PROXIMITÉ QUI EMBELLISSENT LES RÉSIDENCES PAR LEURS PLANTATIONS

Avec l'arrivée du printemps, les résidences retrouvent progressivement leurs couleurs. Les aménagements paysagers, réalisés au fil des saisons, se révèlent pleinement et contribuent à offrir un cadre de vie agréable et soigné aux habitants.

Les équipes de proximité jouent un rôle essentiel dans cette mise en valeur. Par leurs plantations, l'entretien régulier des massifs et leur attention portée à chaque espace extérieur, elles participent activement à l'embellissement des résidences. Leur intervention, souvent discrète, garantit la qualité et la cohérence des aménagements qui, au printemps, prennent toute leur dimension.

Nous souhaitons souligner l'importance de ce travail patient et rigoureux, qui renforce l'attractivité des lieux et contribue au bien-être de tous. L'implication des équipes de proximité est un atout majeur pour maintenir des environnements accueillants et harmonieux au sein de nos quartiers.