

Regards

Le journal des locataires

Juillet 2020 #18

HABITAT 08

P.04 DOSSIER SPÉCIAL COVID-19

P.10 Les points positifs
du confinement

P.12 Gagnez un parcours
accrobranche
en famille



habitat08.fr

Sommaire



04 Spécial COVID-19

Confinés et mobilisés à vos côtés



08 Spécial COVID-19

Se réorganiser pour mieux vous satisfaire
Votre sécurité, notre priorité
Une première mise en place « masquée »



12 Sur le palier

Les chargés de précontentieux au cœur de la crise sanitaire
Jeu concours : gagnez un parcours accrobranche en famille



06 Spécial COVID-19

Une mobilisation historique
Vigilance auprès des personnes âgées
Le pôle social sur tous les fronts



10 Votre logement au quotidien

Les points positifs du confinement

Directeur de publication : Laurent Droulez • Rédaction : Service Communication • Conception : IMAGE 4 FRANCE • Impression : Alliance Partenaires Graphiques • Diffusion : 12 000 exemplaires • Crédits photos : Arnaud Gratia – Adobe Stock - www.cuisineaz.com • Contact : HABITAT 08 – Siège social : 22-24 avenue des Martyrs de la Résistance, CS 20121 08008 Charleville-Mézières Cedex • Numéro ISSN : 2118-0644

Numéro vert HABITAT 08

0 800 2013 08

Service & appel gratuits

Uniquement en cas d'urgence et en dehors des horaires d'ouverture

Deux questions à



Marie-José MOSER

Vice-présidente du conseil d'administration d'HABITAT 08

Tout d'abord, en ce contexte si particulier de crise sanitaire, avez-vous un mot à adresser à nos locataires ?

Effectivement, nous venons toutes et tous de traverser une période inédite liée à la crise sanitaire de la COVID-19 et au confinement de la population française qui a duré environ deux mois. Tout d'abord, j'ai une pensée particulière pour tous ceux qui ont été touchés, de près ou de loin par cette crise sanitaire. J'espère sincèrement que l'ensemble des locataires ainsi que leur famille se portent du mieux possible, physiquement et psychologiquement.

Durant cette période, HABITAT 08 a su rester entièrement mobilisé aux côtés des locataires, quelles leçons en avez-vous tiré ?

Premièrement, je tiens à rappeler que le logement, et en particulier le logement social, prend toute son

importance lors d'une période comme celle que l'on vient de vivre. Notre mission première, proposer d'offrir un logement aux Ardennais s'est révélée être vitale durant le confinement. Notre rôle social d'accompagnement et de proximité vis-à-vis des locataires est apparu indispensable et a été mis en lumière ces derniers mois. Que ce soit sur le terrain, en agence ou au siège social, l'ensemble du personnel s'est mobilisé de manière exceptionnelle afin que nous puissions poursuivre nos missions, vous accompagner d'un point de vue financier et, surtout, assurer le service que nous vous devons au quotidien. Cette mobilisation sans précédent doit désormais nous servir de moteur dans nos relations tant actuelles qu'à venir. J'y veillerai personnellement.

« Cette mobilisation sans précédent doit désormais nous servir de moteur dans nos relations tant actuelles qu'à venir. »

Parce que ce magazine a été conçu pour vous, n'hésitez pas à envoyer vos idées de sujet et toutes remarques à l'adresse suivante : communication@habitat08.fr.

CONFINÉS ET MOBILISÉS À VOS CÔTÉS

Depuis le 16 mars dernier, le monde dans lequel nous évoluons a considérablement été bousculé, et ce de manière aussi rapide que brutale. La crise sanitaire de la COVID-19 nous a obligés à revoir nos modes de fonctionnement et notre manière d'échanger avec vous. Depuis les premières annonces gouvernementales et au fur et à mesure des évolutions, nous avons très rapidement mesuré la gravité de la situation à laquelle nous allions être confrontés et pris des décisions difficiles mais nécessaires pour nous adapter et rester à vos côtés durant cette période troublée. Retour sur nos actions durant ces quatre derniers mois afin de garantir la sécurité de tous.

Chronologie de notre mobilisation

Sur toute la période

Mise en conformité

Afin de garantir la sécurité de tous, nous avons dû réaliser des ajustements importants dans un temps très restreint. Le personnel a été équipé de tout le matériel de protection nécessaire (masque, visière, gel hydroalcoolique et désinfectant). Nos procédures (état des lieux, travaux dans les logements, etc.) ont été revues avec les collaborateurs et les entreprises et des consignes de sécurité ont été affichées à l'entrée du public. Enfin, nos accueils ont tous été équipés de signalétiques de sécurité (marquage au sol, vitres de protection).



16 mars 2020

Fermeture des accueils au public

Les accueils du siège social et des six agences réparties sur le département des Ardennes sont fermés au public dès le lundi 16 mars 2020.

Mise en place d'un numéro d'urgence

Afin de permettre la continuité des services urgents aux locataires, le numéro d'astreinte utilisé habituellement en dehors des horaires d'ouverture des agences est transformé en numéro d'urgence disponible 7j/7, 24h/24. Le personnel d'astreinte est renforcé afin de répondre aux réclamations techniques les plus problématiques.

Modification majeure des conditions de travail des équipes

Durant la période de confinement, une grande partie des collaborateurs est de fait confinée : soit en télétravail, soit en chômage partiel ou en arrêt pour garde d'enfant. Cependant, certains personnels de proximité restent mobilisés sur le terrain en réalisant leur travail en horaires décalés et dans le respect des consignes de sécurité afin de maintenir nos immeubles en bon état de propreté (entretien ménager des parties communes, sortie de containers, etc.).



13 mai 2020

Reprise progressive des activités

À partir du déconfinement annoncé par le Gouvernement, une reprise se met en place au sein du siège et des agences avec le retour progressif des collaborateurs mais des agences toujours fermées. Les lignes téléphoniques sont rouvertes le 13 mai afin de permettre aux locataires de nous joindre pour des sollicitations diverses.



2 juin 2020

Réouverture partielle des agences

Grâce à l'ensemble des mesures précédemment évoquées, HABITAT 08 peut rouvrir partiellement les accueils en agence (uniquement l'après-midi) et normalement au siège social le mardi 2 juin dernier. Les horaires sont dans un premier temps adaptés afin de recevoir le public en toute sécurité et ainsi gérer le flux de visiteurs dans nos locaux.



22 juin 2020

Réouverture des agences aux horaires habituels

Les agences rouvrent leurs portes le lundi 22 juin aux horaires habituels : 8h30-12h / 13h30-17h, une fois l'ensemble des conditions de sécurité et de santé réunies.



Aménagement
« anti Covid-19 »
à l'agence
Charleville-Mézières Sud

Aménagement « anti Covid-19 » au siège social



UNE MOBILISATION HISTORIQUE

Au cours de la période troublée que nous venons de traverser, nous avons pu constater une mobilisation sans précédent de tous les collaborateurs, qu'ils aient été présents sur le terrain, au siège ou dans les agences fermées au public ou en télétravail depuis leur domicile.

Sur le terrain, la mobilisation des personnels de proximité présents est d'autant plus importante et significative. Afin de maintenir nos immeubles dans un bon état de propreté, nos agents ont assuré, depuis le premier jour du confinement, leur travail dans des conditions dégradées : plus tôt qu'habituellement, sur une durée limitée et parfois plusieurs secteurs. En poursuivant leur mission malgré les difficultés, ils ont réalisé bien plus que l'entretien des immeubles. Ils ont aussi contribué à assurer la continuité de notre mission de service public et à créer du lien social avec vous ! Afin de les remercier, plusieurs affiches ont été réalisées et largement relayées via nos supports de communication afin de mettre en lumière leur travail dans l'ombre.



Vigilance auprès des personnes âgées

À la mi-avril, HABITAT 08 a décidé de porter une attention particulière aux locataires seniors, plus à même d'être fragilisés et isolés pendant la période du confinement.

Les équipes commerciales ont donc pris leur téléphone afin de les contacter directement avec pour objectifs de mettre en place un contact téléphonique bienveillant et de détecter les personnes qui présentaient des signes de difficultés matérielles ou psychologiques.

Au total, plus de 1 500 personnes âgées de plus de 70 ans (vivant seule ou en couple sans autre personne au foyer) ont été appelées au moins une fois par nos équipes durant les trois mois de confinement. Quelques-unes ont pu être dirigées vers des services sociaux plus compétents en matière de prestations ou d'accompagnement. Une belle initiative très partagée sur les réseaux sociaux !



Une première mise en place « masquée »

La crise sanitaire que nous traversons nous a obligés à revoir toutes nos procédures afin de respecter les gestes barrières en vigueur et appliquer la distanciation physique. C'est en respectant ces règles de sécurité qu'une locataire a pu prendre possession de son nouvel appartement dans les résidences Jean-Baptiste Clément à Charleville-Mézières.

Didier Lefevre, chargé de patrimoine à l'agence Charleville-Mézières Nord a ainsi réalisé un état des lieux pendant le confinement, seul et muni d'équipements de protection. Il a ensuite remis les clés à la future locataire, directement à l'agence en avril dernier, dans le strict respect des gestes barrières préconisés.



Remise des clés à l'agence Charleville-Mézières Nord

DES PROCÉDURES MODIFIÉES !

Désormais, et ce pour une durée indéterminée, les états des lieux d'entrée et de sortie sont réalisés avec un seul signataire du bail qui devra, au même titre que le collaborateur d'HABITAT 08, obligatoirement porter un masque, ce dont il aura été informé au préalable. Une fois la visite terminée, tous les points de contact seront immédiatement désinfectés à l'aide d'une lingette imbibée de produit virucide.

SE RÉORGANISER POUR MIEUX VOUS SATISFAIRE

Notre projet de réorganisation des services et des agences est en cours de déploiement avec un seul objectif : votre satisfaction !

Le fonctionnement des agences a donc été totalement repensé afin de gagner en efficacité dans le traitement des sollicitations et le suivi commercial et administratif des dossiers.

Six responsables d'agence ont été nommés en mai 2020



Fabrice RECOQUE,
agence Charleville-Mézières Nord



Jean-Yves SAUCE,
agence Charleville-Mézières Sud



Muhammet AKTAS,
agence de Revin



Yann TITELEIN,
agence Charleville-Mézières Ouest
(prise de fonction différée)



Frédérique VIGREUX,
agence de Rethel



Bénédicte MAROLLE,
agence de Sedan

Des pôles avec des missions plus définies ont été créés



Pôle commercial
mise en location des
logements et gestions des
mutations



Pôle proximité
entretien et gardiennage
des immeubles



Pôle état des lieux
réalisation des états des
lieux et remise en état des
logements



Pôle administratif
suivi et accompagnement
administratif des
locataires



Pôle technique
suivi technique des
sollicitations locatives



VOTRE SÉCURITÉ, NOTRE PRIORITÉ

Les immeubles, comme tout autre bâtiment collectif sont amenés à recevoir du public et par conséquent à être régulièrement fréquentés.

Ces situations peuvent engendrer de potentiels risques de contamination, et pour lesquels il faut prendre certaines précautions. Pour vous aider à y voir plus clair, voici quelques consignes simples à respecter si vous êtes amenés à rencontrer les cas suivants :

Comment faire intervenir une entreprise dans mon logement en toute sécurité ?

- Privilégiez le port du masque lors d'une intervention dans votre logement, sachant qu'il est obligatoire pour l'intervenant de l'entreprise
- Respectez la distanciation physique (au moins 1,5 m) et les gestes barrières durant l'intervention
- Il est conseillé de vous laver les mains et de nettoyer la zone d'intervention avant et après le passage de l'entreprise

Comment utiliser les parties communes et ascenseurs en toute sécurité ?

- Respectez les règles de distanciation physique et les gestes barrières lors de vos passages dans les halls d'entrées
- Dans la mesure du possible, privilégiez l'usage de l'ascenseur pour les montées et préférez les escaliers pour les descentes
- Ne prenez pas l'ascenseur à plusieurs et donnez la priorité aux personnes âgées et personnes à mobilité réduite
- Il est conseillé de vous laver les mains après votre passage dans les parties communes et/ou l'utilisation des ascenseurs
- N'entrez pas la fermeture des portes et évitez de toucher les boutons, portes et barres d'ascenseur

Bon à savoir

Toutes les entreprises mandatées par HABITAT 08 se sont engagées pour votre sécurité en signant une charte sur le respect des mesures préventives permettant de limiter les risques d'infection.

Bon à savoir

Les points de contact des parties communes et des ascenseurs sont désinfectés quotidiennement par le personnel d'entretien d'HABITAT 08 mais cela ne suffit pas à garantir une protection efficace contre le virus tout au long de la journée.



LES POINTS POSITIFS DU CONFINEMENT

Cloîtré chez soi, seul ou à plusieurs, dans un contexte anxiogène : difficile de prime abord de trouver du positif à la situation. Mais la crise sanitaire que nous avons traversée (et qui n'est pas terminée) a parfois permis de nous apporter de nouvelles choses, entre redécouverte de soi et nouveaux rapports aux autres.

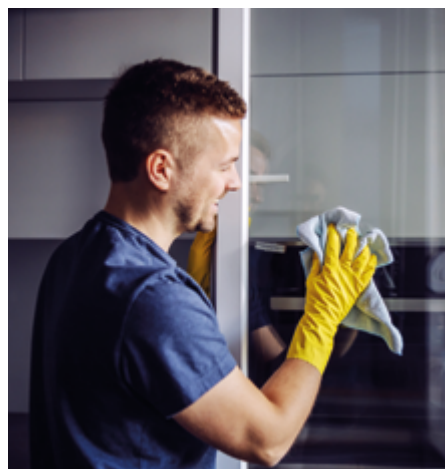
Si nous n'en retenions que les points forts ?

Le soleil, un formidable allié

Imaginez-vous un confinement alors qu'il pleut des cordes dehors ? Tristesse et déprime garanties ! Pour les chanceux qui ont un jardin ou ne serait-ce qu'un balcon ; l'occasion était parfaite pour profiter du soleil et préparer son bronzage pour l'été.

Le ménage de printemps pile à l'heure

Ranger votre maison, faire le vide dans votre dressing, trier vos armoires et vous débarrasser des objets que vous avez accumulés au fil des années et qui n'ont plus d'intérêt, vous y pensiez depuis plusieurs mois, voire même plus. Là c'était le moment ! Vous avez peut-être pu vous y atteler et quelle belle satisfaction de mettre de l'ordre chez soi.



La cuisine d'un grand chef

Entre les muffins, la soupe thaïlandaise, les œufs cocotte asperges parmesan qui vous ont fait de l'œil sur nos publications réseaux sociaux, c'était l'occasion parfaite pour tester vos talents de cuisinier, goûter de nouvelles saveurs et surtout vous amuser à les partager en famille !

Le temps, un atout majeur

Pendant plusieurs semaines, l'horloge s'est comme arrêtée et vous avez enfin eu le temps de penser à vous. Certains d'entre vous y ont vu l'occasion de commencer de nouvelles activités comme se mettre à la couture, débiter l'aquarelle, s'occuper d'un potager, ou refaire du sport.

Le moment de l'entraide

C'est dans les périodes compliquées que de formidables initiatives naissent et perdurent. La création de divers réseaux d'entraide a aidé les personnes les plus fragiles et/ou isolées.

Une solidarité entre voisins qui n'existait plus ou très peu s'est à nouveau développée. De même, et nous en parlions lors du dernier numéro de Regards, la consommation de produits locaux et l'achat en circuit court ont significativement augmenté.

Un environnement plus sain

L'impact du confinement sur l'environnement a été significatif ! Un air plus sain, moins de pollution et une nature qui reprend sa place à l'arrêt de l'activité humaine mondiale. Preuve en est, le jour du dépassement de la Terre (qui symbolise le moment de l'année où l'humanité a consommé toutes les ressources que les écosystèmes peuvent produire en un an) a reculé de trois semaines et aura lieu le 22 août. Le bilan est encourageant et plusieurs organisations prévoient des solutions plus vertes pour continuer sur le chemin d'un monde plus écologique.

Trois recettes spécial pique-nique

MUFFINS SALÉS JAMBON / FROMAGE



Temps de préparation : 30 min
Difficulté : facile

Ingrédients

- 180 g de farine
- 1 sachet de levure chimique
- 3 tranches de jambon blanc
- 10 cl d'huile d'olive
- 10 cl de lait
- 100 gr de gruyère râpé
- 3 œufs
- 1 boule de mozzarella
- herbes de Provence et (ou) origan
- sel et poivre

RECETTE

- Préchauffez le four th.6 (180°C).
- Dans un saladier, mélangez la farine et la levure puis creusez un puits.
- Dans un autre saladier, mélangez les œufs avec le lait et l'huile d'olive, puis versez ce mélange dans le puits de farine.
- Mélangez, puis ajoutez la moitié du fromage râpé, la mozzarella et le jambon coupés en dés.
- Assaisonnez en sel, poivre et origan ou herbes de Provence.
- Versez la pâte dans des moules à muffins, puis parsemez le reste du fromage râpé et enfournez environ 25 min.

TARTE FROIDE TOMATES / CHÈVRE



Temps de préparation : 35 min
Difficulté : facile

Ingrédients

- 1 pâte feuilletée
- 1/2 bûche de chèvre
- 50 g de gruyère râpé
- 15 cl de lait entier
- 3 œufs
- 4 tomates
- ciboulette
- muscade
- sel, poivre

RECETTE

- Préchauffez le four à th.6 (180°C) pendant 15 min.
- Étalez la pâte feuilletée avec le papier sulfurisé et garnissez-en un moule de diamètre 26/28.
- Piquez la pâte avec une fourchette.
- Découpez les tomates et le chèvre en rondelles.
- Dans un bol, mélangez les œufs, le lait, le ciboulette, du sel, du poivre et 1 pincée de muscade.
- Disposez des rondelles de tomates sur le fond de tarte, puis des rondelles de chèvre et recouvrez de tomates.
- Saupoudrez de fromage râpé, puis versez le mélange aux œufs.
- Faites cuire pendant 30 min puis laissez refroidir.

COOKIES AMANDES & CHOCOLAT BLANC



Temps de préparation : 30 min
Difficulté : facile

Ingrédients

- 100 g de farine de riz
- 45 g de farine de quinoa
- 1 bol d'amandes
- 180 g de chocolat blanc
- 8 c. à soupe de beurre mou
- 6 c. à soupe de sucre roux
- 6 c. à soupe de sucre complet
- 1 sachet de sucre vanillé
- 1/2 c. à café de sel
- 1 œuf
- 1/2 c. à café de levure

RECETTE

- Préchauffez le four th.7 (210°C).
- Hachez les amandes et le chocolat blanc, mélangez et réservez.
- Versez le beurre mou dans un saladier.
- Ajoutez le sucre roux, le sucre complet, le sucre vanillé et le sel, mélangez bien afin d'obtenir une pâte homogène.
- Ajoutez la farine de riz, la farine de quinoa. Vous devez obtenir une boule de pâte homogène.
- Terminez en ajoutant le chocolat blanc et les amandes hachées.
- Beurrez une plaque de cuisson.
- Façonnez des boules de la dimension d'une noix et déposez-les sur la plaque en les espaçant.
- Faites cuire environ 15 min.

Sur le palier

Alain DOCQ,
chargé de
précontentieux



Les chargés de précontentieux au cœur de la crise sanitaire

Alain DOCQ, l'un des cinq chargés de précontentieux en télétravail, et donc à son domicile pendant la période de confinement, a passé ses journées accroché au téléphone, répondant aux nombreux appels de locataires sur la question du règlement du loyer.

Alain, quel est le rôle des chargés de précontentieux au sein d'HABITAT 08 ?

En tant que chargé de précontentieux, notre rôle principal est de gérer les impayés dès le premier mois de difficulté d'un locataire. Nous sommes donc là pour écouter, accompagner et conseiller les locataires que nous rencontrons régulièrement en permanence dans nos six agences ardennaises. Notre objectif est d'éviter la procédure contentieuse. C'est donc la partie amiable de la procédure d'aide aux personnes en difficultés.

Avez-vous eu des appels à l'aide dus aux conséquences de la COVID-19 ?

Bien qu'il soit encore trop tôt pour mesurer la totalité des dégâts causés par la COVID-19, nul besoin d'être devin pour prédire que nous risquons de rencontrer certaines difficultés. Du 16 mars au 16 mai, plus de 392 appels ont été recensés sur mon secteur, un chiffre beaucoup plus élevé qu'à la normale ! Les locataires avaient notamment des questions

sur les moyens de paiement durant le confinement (le paiement en espèces et aux bureaux de poste étant impossible) mais aussi et surtout des demandes de suspension ou d'échelonnement du loyer. Confrontées à des baisses de revenus liées au chômage technique ou partiel et une hausse des charges (eau, électricité, etc.) due au confinement, les familles les plus fragiles ont été nombreuses à ne plus pouvoir payer la totalité de leur loyer.

Quelles solutions avez-vous pu leur proposer ?

Pendant cette période très particulière, plusieurs chargés de précontentieux ont effectué des permanences en télétravail afin de répondre à chaque demande. Nous avons ainsi pu mettre en place des plans d'accompagnement personnalisés avec des délais supplémentaires de règlement du loyer pour des locataires en difficulté temporaire. Nous avons également orienté plusieurs locataires vers le CCAS*, la Maison des Solidarités et la Caisse de retraite

complémentaire. Tous les partenaires sociaux nous ont été d'une grande aide et nos relations avec ces structures se sont développées durant cette période. Nous avons le même discours et nous partageons le même point de vue sur l'aide aux plus démunis. Je tiens vraiment à insister sur ce point qui me tient particulièrement à cœur.

Avez-vous ressenti une certaine « gratitude » de la part des locataires ?

Durant le confinement, nous avons ressenti une bienveillance de la part des locataires qui nous appelaient. Ils nous demandaient comment nous allions et prenaient des nouvelles. La relation humaine qui existait déjà entre nous s'est véritablement renforcée, une belle satisfaction pour l'équipe.

*Centre Communal d'Action Sociale



JEU CONCOURS

GAGNEZ UN PARCOURS ACCROBRANCHE EN FAMILLE !

Cet été, 80% des vacanciers prévoient de partir en France et ainsi (re)découvrir la diversité de nos paysages. Pour ceux qui n'auraient pas la chance de partir cette année, nul besoin d'aller bien loin alors que les Ardennes offrent de nombreuses destinations dépaysantes ! Nous vous offrons donc un moment en famille à « Terralitude », le parc d'aventure Ardennais situé à Fumay avec au programme un parcours d'accrobranche pour toute la famille au cœur de la forêt.

Un tirage au sort sera effectué début août et 15 familles remporteront leur « pass » pour quatre personnes (sur la base de deux adultes et deux enfants). Les gagnants seront contactés par téléphone.



Nom :

Prénom :

Adresse :

.....

Tél :

Âge des enfants :

Complétez ce coupon et renvoyez-le sous enveloppe suffisamment affranchie jusqu'au **14 août 2020 inclus** à l'adresse suivante :
HABITAT 08 - Service Communication - 22/24 avenue des Martyrs de la Résistance - 08000 Charleville-Mézières

🔴 Jeu concours sans obligation d'achat réservé aux locataires d'HABITAT 08, règlement du jeu disponible au siège social d'HABITAT 08 🔴