

L'édito

Il flotte dans ce numéro de La Locat'R un vent d'air frais et de renouveau, empreint de bons conseils. Avec le printemps, les jours se rallongent, notre garde robe s'allège, pour notre plus grand bonheur ! La nature se réveille progressivement et se pare de splendides couleurs éclatantes.

Après ces longs mois d'hiver emmitoufflés dans nos intérieurs, prendre soin de notre environnement et de notre logement sont autant de bonnes résolutions qui nous permettront d'apprécier pleinement la belle saison à venir.

Pour célébrer ce réveil de la nature, nous avons récemment organisé nos premiers «Ateliers Nature». Ils se sont déroulés à La Roche-sur-Yon et aux Sables d'Olonne durant les vacances scolaires d'avril. Ces moments auront permis d'éveiller la curiosité de quelques enfants de nos locataires. Le temps d'un après-midi, les enfants sont partis à la découverte de la biodiversité qui les entoure, pour mieux la préserver. Une belle occasion d'explorer ce microcosme magnifique mais tellement fragile. Ces animations pédagogiques et ludiques se poursuivront, si elles vous intéressent, dans les prochains mois.

Ce nouveau numéro de La Locat'R se veut toujours aussi pratique en vous apportant des conseils et astuces mais également en vous proposant de découvrir nos différents métiers à votre service.

Vendée Logement, c'est avant tout de la proximité dans les échanges, dans les recherches de solutions avec des collaborateurs engagés au quotidien !

Nous espérons que vous aurez plaisir à lire ce numéro qui devrait contribuer à prendre soin de vous.

Cécile Ragonneau
Directrice de la Clientèle et du Patrimoine



Sommaire

- **Une journée avec...** Manon, Chargée de Contact Technique 2
- **Nos tutos** en ligne..... 2
- **Comment bien choisir votre assurance habitation ?** 3
- **Dégât des eaux : que dois-je faire ?** 3
- **Nos conseils pour ranger sa chambre efficacement** 4



Une journée avec... Manon, Chargée de Contact Technique

Le « CCT » pour « Centre de Contact Technique » a vu le jour en 2002 chez Vendée Logement. Il s'agit d'une plateforme qui centralise l'ensemble des sollicitations techniques effectuées par nos locataires, qu'elles soient formulées par téléphone, par email, via le formulaire de notre site ou encore lors de vos déplacements en agences. Le CCT dispose d'un numéro de téléphone et d'une adresse email dédiés à vos demandes et réclamations techniques. Ce service est assuré par nos 3 Chargées de Contact Technique. En 2021, l'assistance technique a reçu en moyenne 120 appels par jour.

Centre de Contact Technique : 02 51 450 450 ou service.technique@cie-logement.fr

Rencontre avec **Manon**, Chargée de Contact Technique, pour en savoir plus.



Peux-tu te présenter brièvement ?

Je suis Manon et j'ai rejoint Vendée Logement en septembre 2020. Auparavant, j'étais Assistante d'Éducation dans un collège de La Roche-sur-Yon.

Quelles sont tes missions au quotidien ?

Je réceptionne les appels téléphoniques techniques pour l'ensemble du patrimoine de Vendée Logement. J'analyse les demandes de nos locataires et commande les travaux nécessaires auprès des entreprises qui interviennent ensuite chez nos résidents. Je gère aussi les sollicitations techniques reçues par email et réponds aux courriers. Je fais le lien entre les prestataires, les locataires et nos Chargés de Gestion Immobilière.

Avec qui es-tu en contact dans le cadre de ton métier ?

En externe, nos locataires et les entreprises. En interne, nos Chargés de Gestion Immobilière, Chargées de Clientèle, Responsables de secteur et Gestionnaires Techniques.

Peux-tu nous parler de ta journée type ?

Je prends les appels téléphoniques de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h30. Un prestataire externe assure l'astreinte en dehors de ces horaires. En parallèle, je traite les emails, les demandes adressées à la plateforme d'astreinte, les courriers et les commandes de travaux.

Comment nos locataires te contactent-ils le plus souvent ?

Par téléphone. Mais la part d'emails augmente beaucoup car, pour nos locataires, il est parfois difficile de prendre du temps en journée pour nous appeler quand ils sont sur leur lieu de travail.

Ce qui te plaît le plus dans ton métier et ce qui est le plus complexe ?

J'aime le travail en équipe et la relation avec nos locataires. Il est important pour moi de leur trouver une solution rapidement et ainsi leur apporter toujours plus de satisfaction. J'essaie de les guider en leur posant des questions pour

ensuite mieux aiguiller nos interventions. Gérer le nombre important d'appels et commander des travaux en simultané

“On voudrait toujours être en mesure d'intervenir le plus rapidement possible.”

auprès des entreprises, c'est certainement ce qui est le plus complexe. Trouver un prestataire dans des délais très courts pour intervenir chez nos clients au plus vite n'est pas toujours une

mince affaire non plus... ! On voudrait toujours être en mesure de dépanner nos locataires le plus rapidement possible !

Quelles sont les qualités indispensables à ta fonction ?

Il faut être organisé, à l'écoute des clients, patient et serein en toute circonstance ! Il faut aussi être curieux car on apprend de nouvelles choses chaque jour à ce poste !

Quels sont les conseils que tu as à transmettre aux locataires ?

Préférez les appels durant les horaires d'ouverture et ne contactez notre plateforme d'astreinte qu'en cas d'urgence. Vous aurez ainsi une réponse plus rapide et précise. Pour certaines anomalies, contactez directement l'entreprise mentionnée sur la fiche « contacts utiles » remise lors de votre état des lieux d'entrée : Proxiserve, Engie, Vinci, Dalkia... Enfin, consultez nos tutos sur notre site, ils vous donneront plein d'astuces !

“Il m'est important d'apporter toujours plus de satisfaction à nos locataires.”

Découvrez nos tutos en ligne

C'est nouveau ! Consultez nos tutos sur notre chaîne Youtube.

Nous y abordons les questions les plus fréquemment posées à travers une série de 10 vidéos réalisées par nos équipes.

- Comment réagir en cas de panne électrique ou de suspicion de fuite de gaz ?
- Que faire en cas de coupure d'eau chaude dans votre logement ?
- Comment remplacer un fusible ou contrôler une prise électrique ?
- Comment bien trier vos déchets ?

Découvrez tous nos conseils « pas à pas » en scannant ce QR code ou en vous rendant sur <https://www.vendee-logement.fr/mon-logement-au-quotidien>



Vendée Logement^{esh}



Comment bien choisir votre assurance habitation ?

Souscrire une assurance habitation est obligatoire quand on est locataire. Cela permet notamment d'être couvert en cas d'incendie, d'inondation ou de cambriolage. En tant que locataire, vous devrez faire assurer votre logement avant votre entrée dans les lieux et fournir une nouvelle attestation chaque année.

Pour choisir la bonne assurance habitation, estimez dans un premier temps la valeur du mobilier à protéger.

Les biens à prendre en compte sont les meubles, les équipements technologiques et électroménagers, la vaisselle... Cela permet de déterminer le niveau de cotisation tout en protégeant vos biens à leur juste valeur.

Pour être bien couvert, ne minimisez pas la valeur de vos biens. Pensez à garder vos preuves d'achat et faites des photos de vos biens en cas de sinistre. N'oubliez pas de faire couvrir par votre contrat toutes les annexes de votre logement : caves, appentis, etc...

Pour définir le montant de votre cotisation, la compagnie d'assurances peut utiliser divers paramètres comme la surface de votre logement, la valeur des biens à couvrir, la localisation... Cette cotisation peut être réglée chaque mois, chaque trimestre, chaque semestre voire chaque année, selon les modalités de votre contrat.

Si vous ne savez pas quelle formule choisir, étudiez attentivement les garanties. Selon les sociétés, certaines peuvent être incluses ou exclues de votre contrat.

• Les garanties incluses

Habituellement, les contrats d'assurance habitation comprennent la garantie incendie, la garantie dégât des eaux ou la protection en cas de vol ou d'effraction dans le logement. La responsabilité civile du souscripteur et celle de sa famille sont également incluses. Avec la garantie dégâts des eaux, vérifiez que les frais de recherche de fuite sont bien inclus car de telles investigations peuvent entraîner de grosses dépenses.

• Les exclusions de garantie

Ce sont des éléments et situations non couverts en cas de sinistre. Une clause indique spécifiquement les cas dans lesquels l'assurance ne prend pas en charge l'indemnisation. Vérifiez-les bien.

• Les extensions de garantie

Des garanties complémentaires peuvent vous permettre de couvrir des instruments de musique, des bijoux, de l'outillage... en cas de sinistre. Faites bien le tour de tous vos biens pour savoir quelles extensions intégrer.

• Les franchises

Lorsque vous étudiez différents contrats, veillez à vérifier les franchises et les modalités d'indemnisation. La franchise est

votre reste à charge en cas de sinistre couvert. Son montant est un point de comparaison essentiel.



• Les conditions de prise en charge des sinistres prévues au contrat

Avant de souscrire un contrat d'assurance habitation, vérifiez s'il existe un plafond d'indemnisation. En cas de sinistre, l'assureur vous indemnise jusqu'à un certain seuil, variant d'une compagnie à l'autre. Plus les plafonds sont élevés et moins vous risquez de perdre d'argent en cas de sinistre.

• Le saviez-vous ?

Votre assurance habitation doit également couvrir la « Responsabilité civile », c'est-à-dire les dommages causés accidentellement aux autres par un membre de votre famille, ou même par un animal ou un objet qui vous appartient.

Dégât des eaux : que dois-je faire ?

1. JE NEUTRALISE LA FUITE ET CHERCHE SON ORIGINE

Elle peut provenir de mon logement, d'un autre logement ou des parties communes. Coupez l'arrivée d'eau principale au niveau du compteur. Si l'eau risque d'être en contact avec un circuit électrique, coupez également le compteur électrique.

2. JE METS EN SÉCURITÉ MON LOGEMENT ET MES ÉQUIPEMENTS

Déplacez ou surélevez tout ce qui est susceptible d'être en contact avec l'eau.

Tentez de colmater la fuite et d'éponger l'eau en attendant la réparation.

3. JE PRÉVIENS VENDÉE LOGEMENT ET MON ASSUREUR

Je préviens immédiatement le Centre de Contact Technique de Vendée Logement au 02 51 450 450. Leurs équipes viendront constater le sinistre puis feront intervenir un prestataire.

Je complète une déclaration (ou un constat amiable si un voisin est impliqué) de dégât des eaux avec Vendée Logement puis je transmets un exemplaire à mon assureur dans les 5 jours qui suivent le sinistre.

Si la fuite est due à une défaillance du logement (défaut de la plomberie, problème d'étanchéité de la toiture...), les

travaux de réparation seront à la charge de Vendée Logement.



A contrario, si le sinistre est provoqué par une mauvaise utilisation ou un défaut d'entretien du matériel (joint non changé, machine à laver mal raccordée...), les frais de remise en état seront pris en charge par l'assurance.





Nos conseils pour ranger sa chambre efficacement !

Quand vient le printemps, on a très souvent envie de renouveau et on se sent plein d'énergie ! En cette saison, les oiseaux chantent, la végétation bourgeonne, la lumière revient... l'occasion de faire le plein de vitamine D pour repartir du bon pied jusqu'à l'hiver prochain ! Le printemps est une saison pendant laquelle on a envie de profiter d'un intérieur propre et aéré. Avec un ménage de printemps, on se débarrasse du superflu chez soi, on range et on nettoie les endroits auxquels on ne pense pas toujours ! Et pour être efficace et ne pas perdre de temps, voici quelques astuces. Mettez votre musique préférée pour vous motiver ! Avec un volume raisonnable pour vos voisins, bien entendu !

• Faites le tri dans les affaires qui ne sont plus portées ou utilisées

Connaissez-vous la méthode de la célèbre japonaise Marie Kondo ? Elle recommande de faire le tri dans nos affaires régulièrement. Mais lorsque cela fait longtemps que nous ne l'avons pas fait, cela peut paraître une tâche d'envergure.



La technique de Marie Kondo ? Saisissez le vêtement ou l'objet en question et sentez si cela vous procure du bien de l'avoir. Autrement dit, est-ce qu'il provoque de la joie en vous ? Si la réponse est non, alors, vous pouvez vous en séparer. On peut trier ainsi ses vêtements, accessoires de mode, linge de lit... suivant 3 piles : à garder, à recycler, à donner ou à vendre.

Il existe de nombreux sites qui permettent de revendre vos biens et leur donner une seconde vie.

Pensez également à faire ce même tri dans votre bibliothèque et votre bureau. Les papiers inutiles et les magazines datés pourront être mis au recyclage.

Une fois le tri effectué, vous pourrez passer au nettoyage.

• Nettoyez l'intérieur de vos meubles

On ne le fait pas souvent... et pourtant la poussière s'y accumule ! Passez l'aspirateur à l'intérieur de vos penderies, des tiroirs, du bureau... Prenez ensuite une éponge trempée dans de l'eau savonneuse additionnée d'un bouchon de vinaigre blanc. Coup de frais garanti !

• 1-2-3... rangez !

Vos meubles étant désormais propres, vous pourrez ranger tout ce que vous avez décidé de garder et dont vous avez vraiment l'utilité.

Côté penderie : rangez vos vêtements par saison. Placez les habits légers à l'avant pour qu'ils soient facilement accessibles et les plus chauds à l'arrière. Vous inverserez cet ordre à l'automne prochain.

Dans la commode : attribuez une catégorie de vêtements à chaque tiroir, de



l'usage le plus fréquent (les sous-vêtements) pour le tiroir du haut, au moins fréquent pour celui du bas (linge de lit).

Dans le bureau : pensez aux pochettes en carton pour archiver vos documents, aux pots pour ranger vos crayons, etc.

Un coup de propre au sol et voilà, c'est fini ! Après ces efforts, quel bonheur de se relaxer dans une chambre propre et bien rangée !

L'astuce de Pauline



Il existe aussi des astuces gain de place pour les vêtements que Marie Kondo détaille dans ses livres.

N'hésitez pas à essayer sa méthode de pliage qui révolutionne complètement la façon dont nous avons l'habitude de ranger nos vêtements.

Au lieu de les plier à plat comme nous le faisons tous, Marie Kondo propose un pliage à la verticale. De cette manière, notre linge prend beaucoup moins de place et nous pouvons optimiser au maximum l'espace de nos tiroirs et armoires. Une méthode bien pratique pour gagner quelques précieux centimètres carrés ! Vous trouverez plein de vidéos sur internet pour vous familiariser avec cette technique de pliage.



www.vendee-logement.fr

Les Sables d'Olonne - 02 51 45 23 01
 Fontenay-le-Comte - 02 51 45 23 02
 Les Herbiers - 02 51 45 23 03
 Challans - 02 51 45 23 04
 La Roche-sur-Yon - La Généraudière - 02 51 45 23 05