

Améliorer la relation avec les habitants

Pour améliorer la relation avec les habitants et le suivi des demandes et des réclamations, Espacil Habitat a élaboré l'outil informatique GRC gestion de la relation client : « Il nous permet, explique Bernard Georges, d'enregistrer la totalité des contacts que nous avons avec les habitants et d'éviter de perdre des informations. Nous pouvons ainsi apporter des réponses identiques et adaptées aux besoins. L'enregistrement peut être ensuite confirmé par SMS ou par e-mail, éventuellement par courrier. » Le dispositif a été testé en décembre 2008 dans l'agence Nord puis, en février, dans l'agence Sud et enfin, en mars, dans l'agence Ouest. Conformément à la loi informatique et liberté, toutes les informations restent confidentielles et à usage unique d'Espacil Habitat.

La fête des voisins : immeubles en fête !

Espacil Habitat s'associe pour la troisième année consécutive à la Fête des voisins - immeubles en fête qui aura lieu le 5 juin. Les résidents et collectifs d'habitants qui le souhaitent peuvent inviter leurs voisins pour une rencontre au bas des immeubles.

Contact : Mathieu Milan
Tél. : 02 99 27 20 00
informations :
www.immeublesenfete.com.

Fenêtre sur... N° 5 • Juin 2009
Directeur de la publication : Jules Rault
Journal d'information de la SA d'HLM
Espacil Habitat • RCS 302 494 398
1, rue du Scorff • CS 54221
35042 Rennes Cedex • www.espacil.fr
T 02 99 27 20 00 • F 02 99 63 65 11
Dépôt légal / 2^e trimestre 2009
Parution 3 fois l'an
Rédaction / Tugdual Ruellan
Photos / SA d'HLM Espacil Habitat
Création illustrations / Moswo
Maquettage / IMAGIC
Tirage / 16 200 exemplaires
Impression : CMJ • Château-Gontier (53)
DISTRIBUÉ GRATUITEMENT
à tous les locataires et partenaires.

Chanter la diversité culturelle des quartiers



Ce soir, c'est Maurice, Martiniquais d'origine, qui est chef de chœur. Au programme, un chant de son pays, en créole bien entendu. Une vingtaine de personnes, de tous âges, de tous quartiers se retrouvent chaque lundi à 18h à la salle familiale de la rue Guy Ropartz du quartier de Maurepas. "Juliette a près de 79 ans, confie Maurice, il y a aussi des jeunes de 13 ans qui sont intégrés au groupe. La rencontre entre les générations, la joie de vivre nous réunit. L'idée est née en 2008, à la demande d'un groupe d'habitants de Maurepas. Depuis, personne ne rate le joyeux rendez-vous. "Chacun peut proposer une chanson et diriger s'il le souhaite, explique Yvette, chef de chœur. Nous essayons de mettre en pratique. Il y a un échange des savoirs. C'est important de transmettre ce que chacun sait. D'ailleurs, nous lançons un appel pour trouver d'autres personnes

qui savent lire la musique et diriger un groupe de chant." Les artistes viennent chanter pour qui veut l'entendre : arbre de Noël, vœux et repas d'Espacil Habitat dans les différents quartiers, fête de la musique ou fête des voisins du 5 juin. Régulièrement, ils ont le soutien de Marie-Jo Lesage de Rennes et de l'accordéoniste André Julien de Saint-Aubin d'Aubigné, habitués des animations et de soutien en chant (02 23 37 13 89).

Le chant créole s'est tenu. Maurice a passé la baguette à Elhaddi : "Je propose au groupe d'apprendre un chant berbère. Entre nous, la notion d'âge ou de distinction sociale disparaît. Il ne reste que la convivialité et la richesse du répertoire interculturel. Nous avons du plaisir à partager nos chants et cette dimension pluriculturelle offre une ouverture à l'autre. Mais, j'ai aussi plaisir à chanter en breton !"

Contact : Mathieu Milan - tél. 02 99 27 20 00.



DÉCOUVRIR

Simplifier la demande de logement social

Les bailleurs sociaux d'Ille-et-Vilaine ont mis en œuvre un dispositif commun de la gestion de la demande pour faciliter l'accès au logement HLM. "Désormais, explique Marie-Line Hamon, le candidat peut adresser, déposer, mettre à jour ou renouveler sa demande auprès d'un seul organisme. Sa demande sera connue de tous les bailleurs sociaux du département qui pourront ensuite lui proposer un loge-

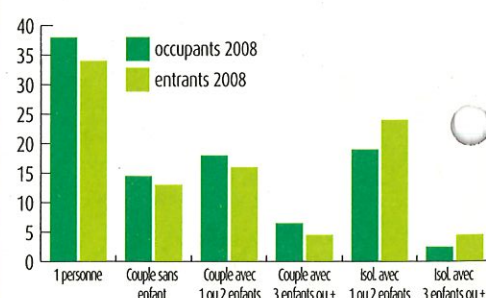
ment." Précision : si le demandeur souhaite un logement sur Rennes Métropole, il devra déposer sa demande auprès du service habitat social de la Ville de Rennes et/ou de la mairie concernée. Le numéro unique qui est attribué est garant du bon enregistrement de la demande indispensable pour que les organismes puissent proposer un logement.

Qui sont les résidents d'Espacil Habitat ?

Vous avez été nombreux à répondre à l'enquête d'Occupation du Parc Social et nous vous en remercions. L'analyse des résultats permet de vous présenter quel était le profil des locataires d'Espacil Habitat en 2008, en dehors des logements étudiants.

Situation. 40 % des locataires ont moins de 40 ans et la population des plus de 50 ans (36 %) est en progression. Les célibataires (30 %) et les personnes divorcées/séparées (24 %) sont de plus en plus nombreuses.

Emploi et revenus. La situation professionnelle des locataires reste modeste



Fenêtre sur...

Le journal d'information des locataires Espacil Habitat | N°05 | Juin 2009

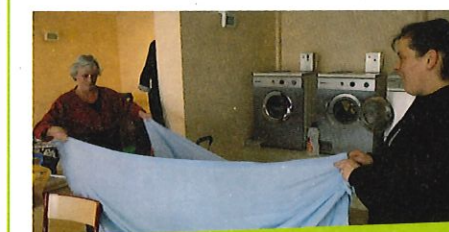
On lave son linge ensemble

Place de Prague à Rennes, on lave son linge ensemble !



Voilà douze ans qu'une équipe de bénévoles anime la laverie collective, née à l'initiative d'Espacil Habitat, aujourd'hui installée 1, Place de Prague. Les tambours des deux machines à laver, de six kilos chacune, et des deux sèche-linge, n'en finissent pas de ronronner toute la journée, sous l'œil vigilant de Nicole Paumier, résidente du quartier, fidèle à la laverie depuis la première heure : "Au départ, se souvient-elle, il s'agissait de donner quelques heures pour faire marcher la laverie. Au début, nous étions huit. Mais les gens sont partis ou ont souhaité arrêter. Du coup, je reste seule et la tâche est de plus en plus lourde. Nous lançons un appel aux bénévoles pour qu'ils viennent donner un coup de main."

Le principe est simple. Chacun apporte son linge sale dans une corbeille, le lundi et le jeudi, de 10 h à 12 h et de 14 h à 17 h. Un jeton lavage ou séchage coûte 1,6 €. Il suffit de venir le récupérer en soirée. Nicole a pris soin au préalable de le plier et le ranger soigneusement. "Quand quelqu'un passe, je le sollicite pour m'aider à plier les draps ! poursuit Nicole. Une quinzaine de familles utilisent régulièrement le service dont une dizaine de familles d'Espacil. Tout le monde se connaît plus ou moins et on peut rester discuter, boire un café. Il y a même un espace jeu mis à la disposition des enfants. Tout cela dans la plus grande convivialité..."



Contact : Mathieu Milan - tél. 02 99 27 20 00.

12^e Tournoi de football sur fond de respect de l'autre

La douzième édition du traditionnel tournoi de football Espacil Habitat avait lieu le 15 avril dernier. Quelque deux cents jeunes des quartiers de Rennes et communes voisines se sont retrouvés pour une rencontre sportive et amicale au stade la Bellangerie. Le thème, cette année, portait sur "le respect de l'autre".



L'an dernier s'est terminé sur une note tragique avec le décès d'une de nos locataires dans un incendie. L'incendie provoque, en France, chaque année 800 morts. Le sujet est suffisamment grave pour y consacrer ce numéro de "Fenêtre sur".

Vous y verrez l'interview du Député Meslot porteur du texte cherchant à rendre obligatoire les détecteurs de fumée.

Vous lirez des conseils sur la conduite à tenir en cas d'incendie : avec les associations d'habitants nous avons produit un adhésif que nous avons distribué à l'ensemble de nos locataires ; il se révèle un précieux aide-mémoire surtout si vous prenez soin de l'afficher en un lieu visible à tout moment.

Le Comité Consultatif des résidents est né le 26 juin 1986 à Espacil Habitat, de la volonté d'hommes et de femmes qui considéraient que le dialogue est toujours plus constructif que le conflit.

Deux de ses fondateurs viennent, en l'espace d'un mois, de nous quitter : Monsieur Emile MANCEAU, représentant la CNL et Monsieur Henri DUCKAERT, Maire de Bain de Bretagne et Administrateur d'Espacil Habitat. Les équipes d'Espacil Habitat saluent ici leur œuvre, et c'est en poursuivant dans nos Conseils de Concertation ces fondamentaux qu'ils ont instaurés, que nous leur rendrons le plus bel hommage.

Jules Rault

Directeur d'Espacil Habitat



9000 détecteurs autonomes de fumée déjà installés

Avant que la loi ne soit mise en application, Espacil Habitat a décidé d'installer des détecteurs autonomes de fumée dans toutes les habitations de son parc. 9000 ont jusqu'alors été installés. Ces petits appareils, simples d'utilisation, permettent, grâce au déclenchement d'un signal sonore, de prévenir les occupants des logements en cas de départ de feu et de réveiller les personnes endormies. Une action de prévention qui peut sauver des vies lorsqu'on sait que les victimes d'un incendie d'habitation ne disposent que d'à peine trois minutes à partir de la naissance des flammes pour maîtriser le feu ou bien fuir.



Témoignages

Katja Krüger, conseillère municipale à Rennes, chargée de la diversité culturelle :

"Lors de l'incendie qui a eu lieu à Rennes en décembre 2008, j'étais alors Elue de permanence. Nous avons un portable spécialement dédié, disponible jour et nuit. Les pompiers m'ont alertée. Je me suis alors rendue sur place avec un cadre de la ville, également de permanence. Nous devons, en cas d'incendie, nous assurer que les gens peuvent être immédiatement relogés si les appartements ne sont plus habitables. En cas de sinistre important et de décès, j'informe le maire. Nous avons dû cette nuit-là reloger une dizaine de personnes."

M. Foulon, représentant de la Confédération nationale du logement, de la consommation et de l'environnement :

"Les douze locataires qui ont perdu la vie dans des incendies ont cru qu'ils pouvaient s'échapper en descendant dans la fumée. Ils ont été asphyxiés. Lorsqu'on peut évacuer, il faut s'éloigner au plus vite et ne jamais revenir en arrière. Nous conseillons aux habitants de répéter les exercices d'évacuation. Il faut savoir qu'en cas d'incendie, tout peut vite devenir noir, enfumé. On perd ses repères, on panique. La répétition se pratique comme un jeu avec les enfants : on se bande les yeux, on fait un ou plusieurs tours sur soi pour être désorienté et à quatre pattes, on cherche les clés de l'appartement - qui doivent toujours être rangées au même endroit - et on cherche à atteindre la porte de sortie. Ainsi, on mémorise l'itinéraire de sortie. Bien sûr, on se fixe un temps limité pour y parvenir et on recommence fréquemment."

"Un peu plus de 4 millions d'euros de travaux ont été réalisés par Espacil habitat", rappelle Thibault Garric. L'objectif était d'éviter la transmission d'un incendie éventuel à d'autres parties du bâtiment, de faciliter l'évacuation des occupants ainsi que l'intervention des pompiers. Parmi ces travaux de sécurité collective, on peut citer l'ajout de trappes de désenfumage, de porte coupe-feu pour les circulations et les portes de gaines, de blocs d'éclairage de secours ou d'ajouts de colonnes sèches permettant aux pompiers de se brancher directement au bas d'un immeuble.

Par ailleurs, d'importants travaux ont été réalisés pour assurer la sécurité individuelle. "Nous rénovons les installations électriques des logements les plus anciens et nous équipons l'ensemble de nos logements de détecteurs autonomes de fumées. Ils ont pour rôle d'avertir l'occupant en cas de départ de feu". D'ores-et-déjà, 9000 logements sont aujourd'hui équipés de détecteurs autonomes de fumée (DAAF). L'ensemble des 15 000 logements du parc d'Espacil habitat devrait être équipé d'ici fin 2009.

Quelle conduite en cas d'incendie ?

Aucun équipement ne peut se substituer à la vigilance et à l'attitude de prévention. Rien ne remplace la vigilance des locataires.

Un autocollant, multi positionnable, vous a récemment été remis. Il rappelle la conduite à tenir en cas d'incendie. Nous vous conseillons de le positionner à un emplacement visible de tous les membres de la famille - sur le réfrigérateur par exemple.

- Pour votre sécurité, programmez le **18** ou le **112** sur votre téléphone fixe et portable ;
- Si l'incendie se déclare dans votre habitation, faites sortir tout le monde et évacuez les lieux pour éviter les risques d'intoxication ; fermez la porte et prévenez les secours ;
- Si l'incendie se déclare au-dessus de votre habitation, sortez de votre logement par l'issue la plus proche, fermez la porte et prévenez les secours ;
- Si l'incendie se déclare au-dessous de votre habitation ou sur votre palier, restez sur place, arrosez les portes, manifestez-vous aux secours. En cas de fumée dans la pièce, baissez-vous vers le sol et couvrez-vous le nez et la bouche avec un linge humide - la fumée envahit d'abord les parties hautes.



Pour votre sécurité :
PROGRAMMEZ LE **18** OU LE **112** SUR VOTRE TÉLÉPHONE (FIXE OU PORTABLE).

Si l'incendie se déclare AU-DESSUS de votre habitation :
SORTEZ DE VOTRE LOGEMENT. **FERMEZ LA PORTE** ET PRÉVEZ LES SECOURS.



Si l'incendie se déclare DANS votre habitation :
SORTEZ DE VOTRE LOGEMENT. **FERMEZ LA PORTE** ET PRÉVEZ LES SECOURS.

Si l'incendie se déclare AU-DESSOUS de votre habitation :
RESTEZ SUR PLACE. **ARROSEZ LES PORTES**. MANIFESTEZ-VOUS AUX SECOURS.

Le détecteur de fumée pourrait sauver 500 vies chaque année

Damien Meslot est élu dans le territoire de Belfort. Il a déposé une proposition de loi avec Pierre Morange, député des Yvelines tendant à instituer l'obligation pour tous les logements publics et privés d'installer un détecteur de fumée avec avertisseur sonore. Questions...

Qu'est-ce qui vous a incité à déposer une proposition de loi visant à rendre obligatoires les détecteurs de fumée dans les habitations ?

Il y a 20 ans, un terrible incendie dans un ancien hôtel réhabilité en chambres pour étudiants et jeunes travailleurs a causé la mort de 15 personnes. En 2004, un autre incendie dans de petits appartements pour étudiants et jeunes travailleurs, causait la mort de trois personnes. Entre les deux, rien n'avait été fait pour améliorer la sécurité. J'ai alors souhaité déposer une proposition de loi avec mon collègue Pierre Morange, député des Yvelines tendant à instituer l'obligation pour tous les logements publics et privés d'installer un détecteur de fumée avec avertisseur sonore. Ainsi, lorsqu'un incendie se déclare la nuit, les pompiers sont prévenus et on évite ainsi ces terribles drames.

Le phénomène est donc d'ampleur nationale ?

Il y a en France chaque année, suite à des incendies 800 morts et 10 000 brûlés. 30 % de ces incendies ont lieu la nuit ; ils causent à eux seuls 70 % des décès.

Une loi va-t-elle suffire pour résorber ce phénomène ?

En France, moins de 1 % des logements sont équipés d'avertisseur sonore alors que dans les pays occidentaux, on est au-delà de 75 %. Dans les pays où cette obligation législative a été mise en place, le nombre de morts à la suite d'un incendie a diminué de moitié. Nous avons donc un important retard à combler.

Vos convictions sont-elles entendues et partagées ?

Nous sommes soutenus par l'ensemble des associations de victimes, professeurs de médecine, pompiers, association de défense des habitants... Tout le monde est convaincu qu'avec ce détecteur de fumée, on peut sauver 4 à 500 vies par an.

Où en est-on par rapport à cette loi ?

Nous avons fait voter cette proposition de loi en première lecture à l'Assemblée puis au Sénat. Différents amendements ont été apportés. Le texte est revenu en deuxième lecture à l'Assemblée puis au Sénat. Nous étions sur le point de lancer une commission mixte paritaire, constituée de sept députés, sept sénateurs afin de parvenir à un texte commun. Or, le texte sur le logement de Mme Boutin est arrivé au même moment en discussion et le Conseil constitutionnel a rejeté le texte, sur la forme et non sur le fond.

Comment avez-vous réagi ?

Je suis un parlementaire respectueux. Avec Patrick Ollier, président de la commission des affaires économiques de l'assemblée, nous allons réunir la commission mixte paritaire qui va reprendre le texte afin de l'adopter définitivement. L'installation de détecteurs de fumée va donc devenir une obligation. Les habitants auront une période de trois ans pour s'équiper. L'obligation portera non pas sur les propriétaires mais sur les occupants qu'ils soient locataires ou propriétaires.

Conseils promulgués par les sapeurs-pompiers d'Ille-et-Vilaine

- vérifiez vos installations d'électricité, de gaz et de chauffage ;
- éteindre complètement les cigarettes et ne pas fumer au lit ;
- tenir les allumettes et les briquets hors de portée des enfants ;
- ne pas laisser de casseroles, de poêles ou de plats sur le feu sans surveillance ;
- laisser les produits inflammables loin des radiateurs, ampoules, plaques chauffantes ;
- ne pas laisser les appareils électriques en veille ;
- brancher un seul appareil par prise électrique ;
- avoir un extincteur chez soi.

Quelques chiffres...

- Les incendies provoquent 460 décès par an ;
- l'intoxication par la fumée est la première cause de décès chez les victimes d'incendie ;
- la température d'une pièce en feu atteint 600° C en 3 minutes ;
- un incendie domestique a lieu toutes les deux minutes ;
- un incendie sur quatre est dû à une installation électrique défectueuse ;
- 70 % des incendies mortels ont lieu la nuit.