

#03

AOÛT
2017

Le petit rapporteur

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES DE FINISTÈRE HABITAT



LE DOSSIER

Satisfaction LES DESSOUS DE L'ENQUÊTE

07 : HABITATION
CES CONTRATS
QUI ASSURENT

08 : VOAS GLAZ :
UNE NOUVELLE VIE
À 60 ANS

10 : JACQUELINE L'HARIDON,
GESTIONNAIRE TARIFS
ET PROVISIONS

JEU CONCOURS GRATUIT

100 euros
À GAGNER



CONCOURS PHOTO SUR LE THÈME

"VU DE MA FENÊTRE !"

Les trois gagnants remporteront
un chèque cadeau de 100 €.

Tentez-votre chance !

Envoyez-vos photos
par mail à
lepetitrapporteur
@finisterehabitat.fr



RÉSULTATS JEU CONCOURS

Les gagnants



FESTIVALS DE MUSIQUE

FÊTE DU BRUIT À LANDERNEAU

Benjamin Legay

FESTIVAL DU BOUT DU MONDE À CROZON

Gilles Escuriol



FESTIVAL DES VIEILLES CHARRUES À CARHAIX

Maryvonne Mahe



LE PLUS BEAU SELFIE !



1 Amalia Duroux

2 Karen Lannuel

3 Isabelle Hardelin

DU COQ À L'ÂNE

04 | 06



FOCUS

*Habitation :
ces contrats qui assurent*

07

08

QUARTIER LIBRE

*Voas Glaz :
une nouvelle vie à 60 ans*



PORTRAIT

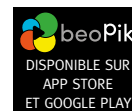
10

*Jacqueline l'Haridon,
gestionnaire tarifs et provisions*

11 | 15

LE DOSSIER

*Satisfaction
les dessous de l'enquête*



TÉLÉCHARGEZ GRATUITEMENT
L'APPLICATION BEOPIK,
FLASHEZ CE VISUEL
ET DÉCOUVREZ LES RÉSULTATS
ANIMÉS DE L'ENQUÊTE !



COMME À LA MAISON

*L'ilophone, un festival
carrément à l'ouest*

16

18 LE COIN
DES BONNES AFFAIRES19 RECETTE
À 4 MAINS20 TU CONNAIS PAS
LA DERNIÈRE !



Du coq à l'âne



Diagnostic amiante

Dans le respect du Code de la santé publique, Finistère Habitat évalue régulièrement l'état de conservation de l'amiante de ses immeubles. Le diagnostic amiante des parties communes est en effet obligatoire pour tout immeuble construit avant 1997. Sur les 407 entrées vérifiées fin 2016, aucun site ne nécessite de travaux. Les résultats sont consultables sur demande auprès de votre agence.

CROZON COUP DE NEUF



TÉLÉCHARGEZ GRATUITEMENT
L'APPLICATION beoPik,
FLASHÉZ CE VISUEL
ET VISITEZ LE FUTUR QUARTIER
DES AJONCS D'OR À CROZON



beoPik
DISPONIBLE SUR
APP STORE
ET GOOGLE PLAY

ISOLATION C'est un comble !

Plus de 3 500 logements construits avant 2005 vont bénéficier d'une opération d'envergure d'isolation des combles. Les travaux consistent à insuffler une épaisseur de 320 mm de laine de verre, un matériau non inflammable reconnu pour ses performances thermique et acoustique. Le chantier, estimé à 18 mois, débutera au mois de septembre et permettra d'isoler plus de 100 000 m² de combles, l'équivalent de 14 terrains de foot ! Financé grâce au dispositif des Certificats d'Économie d'Énergie*, le coût de l'opération est totalement neutre pour les locataires.

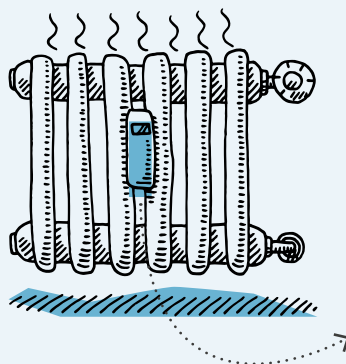
* Aides financières destinées aux propriétaires qui réalisent des travaux de rénovation énergétique.



ÉNERGIE

Individualisation des frais de chauffage

Maîtriser individuellement sa consommation de chauffage, c'est bon pour la planète mais aussi pour alléger sa facture énergétique ! Conformément à la loi relative à la Transition Énergétique pour la Croissance Verte, les immeubles équipés d'un chauffage collectif devront bientôt comporter des appareils de mesure pour déterminer la consommation de chaque logement.



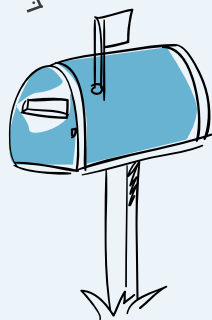
Un plus pour les locataires concernés, qui disposeront d'une meilleure visibilité sur leur facture basée désormais sur la consommation réelle.

Finistère Habitat prévoit d'installer des répartiteurs électroniques sur chaque radiateur dans les bâtiments chauffés collectivement, soit plus de 2 000 logements d'ici 2019.

NOUVEAU

AVIS DE LOYER

Plus moderne, plus simple, plus lisible, votre avis de loyer s'offre un nouveau look à compter de novembre 2017, c'est-à-dire avec votre loyer du mois d'octobre. Surveillez votre boîte aux lettres !



MORLAIX

BRIC À BRAC À LA BOISSIÈRE



Vêtements, livres, vaisselle, jouets, petits meubles... et si vous profitez de la rentrée pour débarrasser votre cave ou vos placards ? Finistère Habitat organise son traditionnel vide-greniers le 10 septembre prochain au pied des tours de la Boissière, 4 rue Michel Bakounine, de 8h à 17h30. Pour l'occasion, le quartier prendra un air de fête avec structures gonflables pour les enfants, crêpes et barbe à papa. Pour la 4^e année, les bénéfices de la location des stands seront reversés à Addeski, association de lutte contre l'illettrisme.

Tarif 10 € les 5 mètres linéaires

Gratuit pour les locataires Finistère Habitat

Renseignements et réservations au 02 98 62 02 45

L'intensité lumineuse de l'ampoule s'exprime en lumens (lm). Plus il y a de lumens, plus l'ampoule éclaire.

COMBIEN DE LUMENS POUR REMPLACER UNE AMPOULE À INCANDESCENCE ?

- **CUISINE, SALON** : 1420 lm équivalent à une ampoule de 100 W
- **CHAMBRE** : 990 lm équivalent à une ampoule de 75 W
- **COULOIR, WC** : 750 lm équivalent à une ampoule de 60 W
- **LAMPE DE BUREAU** : 440 lm équivalent à une ampoule de 40 W
- **LAMPE DE CHEVET** : 240 lm équivalent à une ampoule de 25 W

SEMAINE NATIONALE DES HLM

ÉNERGIES EN FÊTE



La chaleur des premiers jours d'été a sans doute contribué à leur succès. Les animations de quartier organisées dans le cadre de la semaine nationale des HLM ont fait carton plein.



Cette semaine était placée sous le signe du soleil... et de la transition énergétique. Apprendre à choisir son ampoule, décrypter les étiquettes, bien utiliser une ampoule LED... « En présentant des actions concrètes, notre objectif était de donner à chacun l'envie et les moyens d'agir », explique Marie-Julie Yvon, responsable gestion locative de Finistère Habitat. Au total, une vingtaine d'animations ont été proposées aux locataires, en partenariat avec les Agences Locales de l'Énergie et du Climat (ALEC).

C'est aussi l'occasion « de forger des liens entre les habitants du quartier », ajoute Karine Monot, chargée de clientèle de Finistère Habitat. À la résidence Pen Ar Cosquer de Lesneven, par exemple, les locataires ont décidé de prolonger la soirée autour d'un dîner improvisé.

Habitation

CES CONTRATS QUI ASSURENT

C'est une dépense qu'on aimerait éviter et qu'il ne faut pourtant négliger sous aucun prétexte. Quand tout va bien, on l'oublie. Quand un imprévu survient, on comprend tout son intérêt. Coup de projecteur sur l'assurance habitation.

Une baignoire qui déborde, une friteuse qui prend feu, un vol avec effraction... Avant de tomber, ce genre de « tuile » ne prévient pas. La plupart des sinistres surviennent lorsqu'on ne s'y attend pas. Et touchent même les personnes les plus prudentes et prévoyantes.

OBLIGATION LÉGALE

C'est pourquoi la souscription d'une assurance habitation est obligatoire. De ce point de vue, locataires et propriétaires sont logés à la même enseigne. Au moment où l'on entre dans son logement, il faut produire une attestation. C'est la loi et c'est tant mieux, si l'on songe au coût de réparation de certains dégâts après un sinistre.

Finistère Habitat est donc dans son rôle lorsqu'il exige de chaque locataire une attestation d'assurance, au moment de l'entrée dans le logement puis une fois par an, à la

date anniversaire du contrat. Il s'agit de s'assurer que chacun est bien couvert et, par conséquent, que les voisins et le propriétaire des lieux (Finistère Habitat) le sont aussi.

LE « BON » CONTRAT

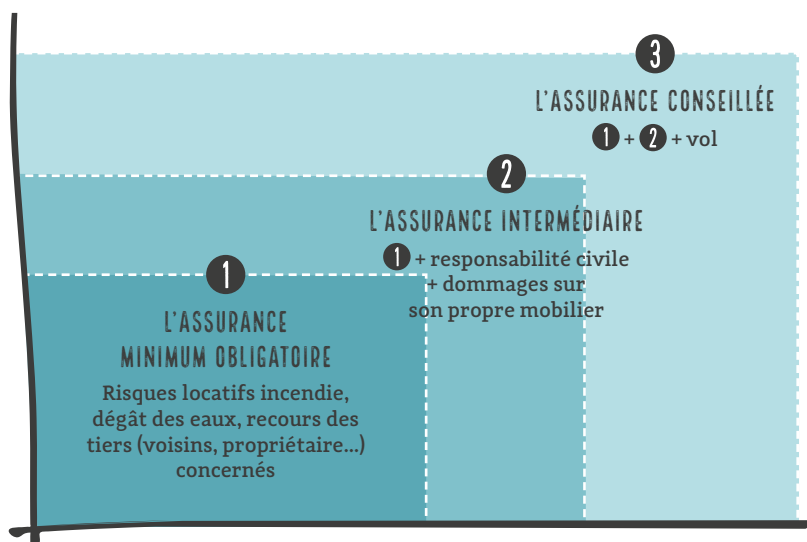
Reste à choisir le bon contrat d'assurance auprès de sa compagnie, parmi les trois niveaux de protection

existants (voir schéma ci-dessous). Entre l'assurance minimum obligatoire et l'assurance conseillée, il y a quelques euros de dépense en plus ou en moins chaque mois. Mais il y a surtout un niveau de protection sans commune mesure, qui invite clairement à choisir des garanties étendues au vol et à la responsabilité civile notamment. ■

QUE SE PASSE-T-IL SI UN LOGEMENT N'EST PAS ASSURÉ PAR SON LOCATAIRE ?

C'est Finistère Habitat qui prend le relais avec un contrat d'assurance minimum et provisoire, qui sera facturé au locataire. Seule la responsabilité vis-à-vis des voisins et des tiers est couverte. Autrement dit, en cas de sinistre, le mobilier n'est pas assuré. Une option qui doit rester temporaire et n'exonère en aucun cas les locataires de souscrire leur propre contrat.

Cette couverture-relais est une initiative originale, prise par Finistère Habitat en concertation avec les associations de représentation des locataires.



LANDERNEAU

Voas Glaz : UNE NOUVELLE VIE À 60 ANS

La résidence Voas Glaz est une dame d'âge mûr.

Alors, quant les signes du temps et traces de fatigue se sont imposés, Finistère Habitat et la Ville de Landerneau ont pris les choses en main. Dehors comme dedans, la résidence a retrouvé belle allure.

On arrive ici sans savoir qu'on a quitté le centre-ville. À quelques centaines de mètres seulement du célèbre Pont de Rohan, Voas Glaz domine la ville. Depuis leur construction, entre 1955 et 1965, les 9 bâtiments de 4 à 5 étages se sont fait une place dans le paysage landernéen.

CHANTIER XXL

Seulement voilà, ancienneté rime aussi parfois avec vétusté. Au début des années 2010, le constat est sans appel : mauvaises performances thermiques et acoustiques, absence d'ascenseur, séjours trop petits, extérieurs organisés pour et autour de la voiture au détriment du cadre de vie et des piétons... Inadaptée aux usages et aux nouvelles normes de l'habitat, Voas Glaz doit se transformer. C'est décidé, mais la tâche est alors à la mesure du potentiel : format XXL.

C'est une vaste opération de requalification urbaine qui commence en 2013. À Finistère Habitat la réhabilitation du bâti, à la Ville de Landerneau la transformation et l'aménagement extérieurs. Les acteurs du projet sont motivés et armés mais ils décident aussi d'associer à la démarche les principaux concernés : les résidents. En avril 2013, un panel d'habitants est constitué, interrogé. Des entretiens



BBC

Tous les logements réhabilités
sont labellisés
basse consommation



LE QUARTIER

9 bâtiments, 136 logements,
du T2 au T4

qui permettent, avec le concours d'un sociologue, de décrypter les attentes et d'établir une feuille de route en trois points : améliorer la qualité de vie ; renforcer l'attractivité du quartier pour reconquérir un public familial ; maîtriser les charges locatives.

POUSSER LES MURS

Le chantier durera deux ans. Entre avril 2014 et le printemps 2016, un travail considérable a été réalisé. Les 9 bâtiments ont fait l'objet de travaux et remaniements, plus ou moins lourds : à minima, amélioration du confort, grâce à l'aménagement des cuisines et salles de bain, au changement de revêtement de sols. Dans le bâtiment le plus ancien, rue Ernest Renan, il a fallu reloger les familles occupantes pour redistribuer le volume des logements. On a même poussé les murs et ajouté des extensions, en façade. Plus grands, re-pensés, modernisés, adaptés pour personnes âgées, isolés, mieux équipés... les appartements ont pris un coup de jeune et gagné en confort. De quoi séduire de nouvelles familles.

Les parties communes, naturellement, ont subi la même cure de jeunesse. Certains bâtiments sont désormais équipés d'ascenseur, tous bénéficient d'un système de sécurité à l'entrée. À l'extérieur, la Ville de Landerneau a souhaité ouvrir davantage le quartier sur la ville. Certains stationnements ont été déplacés, un parc paysager aménagé au cœur de la résidence. Structures de jeux pour les enfants, bancs pour tous et cheminements doux : à Landerneau, Voas Glaz a entamé une nouvelle tranche de vie. ■



RENCONTRE
AVEC
NICOLE
HECKENDORN

Ma résidence à moi

Nicole Heckendorn connaît le quartier comme sa poche. Originaire d'Alsace, cette fringante arrière-grand-mère a choisi de poser bagages à Voas Glaz il y a 30 ans. À la faveur de la réhabilitation, elle a troqué son quatrième étage contre un premier niveau, et surtout un T3 adapté.
« Mais vraiment parce que les enfants insistaient ».

LE CHANGEMENT

« Je me plaisais beaucoup là où j'étais. À tel point que pendant un an, après le déménagement, je disais : *« je suis juste en vacances »*. Maintenant, ça y est, j'ai pris mes marques. C'est un peu plus grand ici. Les fenêtres sont neuves, la chaudière, la porte d'entrée aussi... c'est mieux isolé qu'avant. Et puis l'immeuble est très calme, j'ai de la chance. »

LES (ARRIÈRES-PETITS) ENFANTS

« Avec mes arrières petits-enfants - j'en ai 8 -, je vais souvent aux jeux, juste derrière le bâtiment. Les garçons jouent au foot et au basket ; les filles grandissent, elles sont un peu moins intéressées par les jeux mais je les emmène souvent au Parc Urbain, sur l'esplanade du Family. C'est super, pas loin d'ici. »

LA SÉCURITÉ

« L'immeuble a été équipé d'un boîtier avec entrée sécurisée. Personnellement, j'aurais préféré que l'entrée soit libre dans la journée mais les autres locataires ne le souhaitaient pas. Après tout, c'est la majorité qui décide. Ce que j'apprécie vraiment, en étant locataire Finistère Habitat, c'est de savoir que je peux compter sur quelqu'un. Quoi qu'il arrive, on a toujours un interlocuteur, une réponse. C'est très sécurisant. »

LA VILLE, LES COMMERCES

« On est près de tout, ici : le centre-ville, le parc, la Maison pour Tous où je vais souvent parce que je suis bénévole. Avec mon fils, on a acheté une voiturette en commun. C'est parfait pour aller faire le plein de courses ou aller à la plage. »

Jacqueline L'haridon, GESTIONNAIRE TARIFS ET PROVISIONS

2018

encore une « régul' »
et Jacqueline prendra sa retraite.

Jacqueline aime jongler avec les chiffres.
Au centième près. Loyer, charges locatives
ou dépôt de garantie, tout est calculé
au plus juste pour les locataires.

UN AUTRE TEMPS

Lorsqu'elle évoque ses débuts chez
« Habitat 29 », à 19 ans, elle raconte les
décomptes à la main, avec une simple calcu-
latrice. « Lorsque j'ai été embauchée, nous
gérions 2 000 logements. Aujourd'hui nous en
sommes à plus de 10 000 ». Les conditions
ont changé, ses outils aussi mais Jacque-
line, elle, assure toujours.

“ Je connais le parc de loge-
ments presque par cœur ». 40 ans d'expérience chez Finistère
Habitat dont 30 ans en tant que
gestionnaire tarifs et provisions,
Jacqueline L'Haridon maîtrise son
métier sur le bout des doigts.

AU MILLIMÈTRE PRÈS

De son crayon, elle pointe,
souligne, vérifie des liasses de
papier qui finissent parfois par
faire des montagnes derrière son
bureau. Et elle s'en amuse. « C'est
devenu un sujet de plaisanterie
avec mes collègues de service ».

Son quotidien est rythmé par les
avis de loyer, les décomptes de
charges locatives et les restitutions
de dépôt de garantie. Des docu-
ments attendus et parfois redoutés
par les locataires. « Il n'y a pas de
place pour l'erreur et les échéances
doivent être respectées ».



RIGUEUR & ORGANISATION

ses meilleurs atouts

UNE BONNE FÉE

Son obsession ? Les provisions,
c'est-à-dire les charges locatives
payées tous les mois par les loca-
taires. Elle passe au crible les
factures et les données recueil-
lies auprès de ses collègues de
terrain. « Je m'assure que les
provisions sont au plus près des
charges réelles ».

Jacqueline L'Haridon est bien-
veillante... et discrète. Le peu de
contacts avec les locataires : son
seul regret, sans doute. « Je ne
connais les locataires qu'à travers
leur consommation d'eau ou leurs
taxes d'ordures ménagères ! ».

6
Mon objectif,
c'est d'éviter

de mettre les locataires
en difficulté.

Régler une somme
importante en une seule
fois leur est souvent
impossible.

TÉLÉCHARGEZ GRATUITEMENT
L'APPLICATION BEOPIK,
FLASHEZ CE VISUEL
ET DÉCOUVREZ LES RÉSULTATS
ANIMÉS DE L'ENQUÊTE !



LE DOSSIER

Satisfaction

LES DESSOUS DE L'ENQUÊTE

Vous êtes plus de 900 à avoir répondu à notre dernière enquête de satisfaction. Qualité de vie, propreté, équipements, interventions techniques, accueil, réactivité... au total une dizaine de critères passés au crible. Tous les 3 ans, cette évaluation de la qualité de service est un précieux éclairage. Plutôt contents, vous créditez Finistère Habitat de notes en progression. Nous avons choisi de nous arrêter sur 4 sujets qui font plus ou moins débat et qui, pour les 3 années à venir, constituent des axes de progrès.>

■ ENQUÊTE ■ MODE D'EMPLOI

Réalisée par téléphone du 6 février au 5 avril 2017, la dernière enquête de satisfaction a permis d'interroger 907 locataires, aussi bien en logement individuel que collectif. L'occasion, pour les personnes interrogées, d'exprimer leur ressenti sur la qualité des logements, des parties communes et des services délivrés par leur bailleur. Chaque thème est noté sur une échelle de 1 à 10.

SATISFACTION GLOBALE

8,1/10

(7,3 en 2014)

+11 %
par rapport à 2014

QUALITÉ/PRIX DU LOGEMENT

8/10

(7 en 2014)

+14,3 %
par rapport à 2014

PROPRETÉ

Tout ce qui brille

Lorsqu'il y a problème, ça saute aux yeux. Pas étonnant que la propreté fasse l'objet d'une attention particulière et, parfois, de réclamations. C'est toutefois l'une des notes qui affiche la meilleure progression sur 3 ans.



Jean-luc Jaouen

« Il y a une dizaine d'années, il y avait énormément de réclamations à ce sujet. Ce n'est plus le cas aujourd'hui ou alors de façon marginale, lorsqu'il y a réhabilitation. Un gros effort a été fait : Finistère Habitat a revu les contrats avec les entreprises sous-traitantes, le personnel est plus présent et attentif aussi. Tout cela est le fruit d'un travail mené en concertation avec les associations représentatives des locataires. Le problème des poubelles ? Il est plus complexe parce que la responsabilité est partagée : bailleur social, communes, communautés de communes... »

Jean-Luc Jaouen est co-Président de l'association CLCV (Consommation, logement, cadre de vie). A ce titre, il siège dans plusieurs instances, en qualité de représentant des locataires : Conseil d'administration de Finistère Habitat, Commission d'attribution, Conseil de concertation.

Halls, abords d'immeuble, cages d'escaliers et d'ascenseur, descentes de cave : en règle générale, la prestation de nettoyage des immeubles collectifs est assurée une fois par semaine. Dans plus de la moitié des bâtiments, ce sont les gardiens et employés d'immeuble, salariés de Finistère Habitat, qui assurent la prestation. Ailleurs, l'entretien des parties communes est confié à des entreprises de nettoyage ou, dans le cas de tout petits collectifs, aux locataires eux-mêmes.

PROXIMITÉ RIME AVEC QUALITÉ

Premier constat : la qualité est globalement meilleure lorsqu'il y a des gardiens présents quotidiennement sur site. Leur proximité garantit une prestation plus efficace. Lorsque la gestion de la propreté est sous-traitée, les entreprises sont choisies en fonction de critères précis : temps passé, suivi et contrôle de la qualité, utilisation de produits avec écolabels, etc. « Depuis les dernières enquêtes, nous sommes particulièrement attentifs à la qualité de l'encadrement du personnel, explique Nathalie Dupré, assistante gestion locative. Nous avons constaté que la qualité du travail de l'agent d'entretien dépend beaucoup de la personne qui l'encadre. » Des contrats viennent d'être signés, pour 4 ans, avec les sociétés Netplus et Alcyon.

Finistère Habitat effectue régulièrement un contrôle des entrées d'immeubles. Ce sujet fait aussi l'objet d'une enquête annuelle spécifique auprès de 600 locataires. Le moyen de détecter d'éventuels problèmes et de prendre des mesures rapidement. Mais la propreté n'est pas seulement l'affaire de ceux qui sont chargés d'entretien. C'est celle de tous, donc de chacun en particulier. ■

**PROPRETÉ
DES PARTIES
COMMUNES**

7,5 / 10
(6,6 en 2014)

**+13,6 %
par rapport
à 2014**





DU SOL AU PLAFOND

Home, sweet home

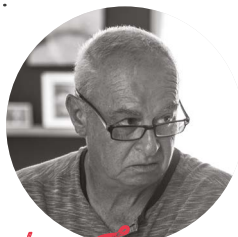
Chacun aspire au confort et au calme. Un état de bien-être qui passe, notamment, par la qualité des revêtements de sol et l'isolation.

ISOLATION PHONIQUE

5,6/10

(5,5 en 2014)

+1,8 %
par rapport à 2014



Jean-luc Taouen

« C'est compliqué d'améliorer l'isolation phonique sur des bâtiments existants. Tout se joue au moment de la conception, en fait. J'en parle en connaissance de cause, j'ai travaillé dans ce domaine. Il vaut mieux faire des efforts sur le bien-vivre ensemble, sensibiliser les locataires à la notion de respect des autres. Les bâtiments récents sont beaucoup mieux conçus. »

REVÊTEMENTS DE SOLS

1 million d'euros par an : depuis 2013, Finistère Habitat investit lourdement dans le renouvellement des revêtements de sol. Près de 1 500 logements ont déjà bénéficié de cette rénovation qui participe beaucoup au confort visuel et acoustique. « D'ici fin 2018, nous aurons remis à niveau les revêtements de sols sur notre parc de logements », précise Vincent Sicot, responsable investissements et patrimoine.

ISOLATION THERMIQUE ET PHONIQUE

Lors d'une réhabilitation ou dans le cadre des travaux d'entretien annuels du logement, l'une des priorités est de réduire massivement les dépenses énergétiques des locataires. Installation de panneaux isolants, isolation des combles, remplacement de menuiseries, vérification de la ventilation, changement de convecteurs électriques... pour améliorer les perfor-

mances énergétiques, Finistère Habitat fait feu de tout bois. Une stratégie qui porte ses fruits : le gain moyen (diagnostic de performance énergétique) est d'environ 10 % pour des travaux ponctuels, et supérieur à 30 % pour une réhabilitation*. « L'isolation thermique présente aussi l'avantage d'améliorer l'acoustique du logement en le préservant des bruits extérieurs », explique Vincent Sicot. Un bémol toutefois car plus on isole des bruits extérieurs et plus... on entend ses voisins. ■

* bilan établi sur les 4 270 logements concernés sur la période 2013-2016.

« Dans de nombreux logements anciens, nous avons un problème avec les revêtements de sols, qui peuvent contenir de l'amiante. Depuis quelques années maintenant, Finistère Habitat intervient sur ces dalles, lors d'un changement de locataire ou d'une réhabilitation, pour les remplacer ou les recouvrir d'un revêtement PVC, conformément à la réglementation. »

REVÊTEMENT DE SOLS

6,6/10

(5,9 en 2014)

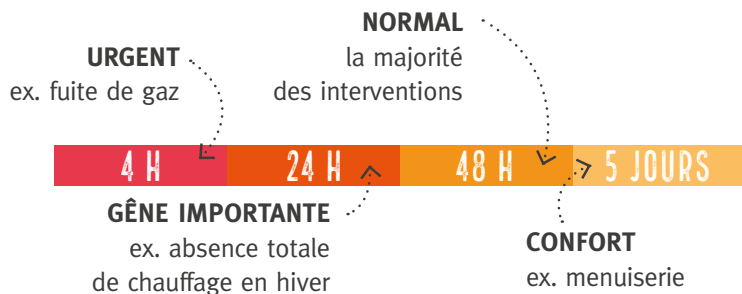
+11,9 %
par rapport à 2014

ENTRETIEN

Dépan' et nous

Pour améliorer la gestion des 11 000 demandes d'interventions techniques reçues tous les ans, Finistère Habitat a concentré ses efforts sur la réactivité et la maîtrise des coûts.

LES DÉLAIS D'INTERVENTION



TRAITEMENT DES DEMANDES
D'INTERVENTIONS TECHNIQUES
DANS LE LOGEMENT

7,1/10
(6,1 en 2014)

+16,4 %
par rapport
à 2014

Un contrat multiservices a été mis en place avec l'entreprise Proxiserve, incluant des engagements précis de délais et de suivi de la qualité. Les prestations ont également été élargies : la menuiserie, qui représente plus de 20 % des interventions, est désormais intégrée au contrat d'entretien.

« Nous avons mis en place un tableau de bord avec des indicateurs de suivi et des alertes en cas de dérive sur les délais par exemple », indique Stefan Brusq, responsable exploitation maintenance. D'autres actions vont être menées d'ici fin 2017 : installation de nouveaux outils de mesure au niveau de la ventilation et du chauffage collectif, mise en place d'un centre de relations clients pour améliorer le traitement des demandes d'interventions (délais, traçabilité, information...). ■



Jean-Luc Jaouen

« Je dis souvent aux locataires que je rencontre : c'est votre contrat d'entretien, pas celui de Finistère Habitat. Vous avez le numéro de téléphone, c'est vous qui payez ce contrat. Alors, soyez vigilants et exigeants quant à la façon dont les interventions, les contrôles de VMC par exemple, sont effectués. J'entends dire que c'est trop cher. Moi, je considère que nous avons un rapport qualité-prix assez rare sur ces contrats. C'est comme une assurance santé : tant que tout va bien, vous considérez que vous payez trop mais le jour où vous avez un pépin de santé, vous évitez les frais supplémentaires. »



TROUBLES D'OCCUPATION

Nos chers voisins



Jean-luc Jaouen

« C'est un sujet complexe et il est à l'origine de trop de demandes de mutation. Ce sont les personnes qui subissent qui demandent à bouger.

Si au moins elles peuvent profiter du changement pour gagner en confort de vie, c'est un moindre mal. Les cas les plus difficiles sont peu nombreux mais ils pèsent lourd. Certains immeubles sont marqués, il faut bien le reconnaître. J'ai obtenu, l'an dernier, que les chiens de première catégorie (les chiens d'attaque) soient interdits dans tous nos logements. La loi nous le permet et je pense que c'est vraiment une bonne chose. »

Échange et médiation : ce sont les maîtres-mots de Finistère Habitat, ceux qui guident son action et ses interventions pour tenter de régler les réclamations dont il est parfois saisi pour troubles du voisinage. L'expression cache des réalités très diverses : des simples bruits du quotidien tels que la machine à laver qui essore tard le soir ou la télé qui résonne à l'heure de la sieste, aux animaux qui dégradent les espaces verts et ruinent les efforts de plantation du voisin, en passant par les incompatibilités d'humeur...

TRAITEMENT DES DEMANDES RELATIVES AUX TROUBLES DU VOISINAGE



« L'enfer, c'est les autres ». En son temps, cette phrase de Jean-Paul Sartre avait fait polémique. Mais sans doute pas autant que les conflits qui, parfois, émergent dans un logement collectif.

VIVE LA PRÉVENTION

Quand le dialogue entre voisins semble impossible, le bailleur intervient. Avec une procédure claire et graduée, de l'intervention amiable du gardien au contentieux. Dans les faits, très peu de dossiers finissent au tribunal (moins de 5 par an).

« Nous privilégions la prévention, avance Morgane Clugery, responsable environnement social. Dès l'entrée dans le logement, au moment de la signature du bail, nous sensibilisons la locataire à la question du vivre ensemble et à la gestion des troubles du voisinage. » Une visite est également assurée dans le mois qui suit l'entrée dans le logement. Une occasion d'aborder à nouveau le sujet, si besoin. « Les animations que nous mettons en place dans les résidences ou quartiers sont, à mon sens, de très bonnes occasions d'échanges entre les locataires, témoigne-t-elle. Tout ce qui participe au bien vivre ensemble facilite les relations de voisinage. »

Depuis la dernière enquête de 2014, les efforts ont porté principalement sur la communication vis-à-vis du « plaignant » que Finistère Habitat s'engage à mieux informer tout au long de la procédure. ■

OUESSANT

L'îlophone

UN FESTIVAL CARRÉMENT À L'OUEST

Bénévole de la première heure et présidente de l'association L'îlophone depuis 2014, Pauline Bourda travaille aux derniers préparatifs du festival, rendez-vous incontournable de l'île d'Ouessant. Rencontre avec une locataire aux commandes d'un événement pas tout à fait comme les autres...

Lorsqu'elle évoque son enfance et les étés passés chez sa grand-mère sur l'île d'Ouessant, Pauline Bourda a le regard gourmand de celle qui évoque sa madeleine de Proust. Après des études sur le continent, elle a fait le choix de revenir y poser ses valises. Aux effervescences du continent, elle préfère la simplicité et la chaleur des relations nouées sur son île. Locataire à Gorré-Kear, sur le site de l'ancien presbytère, Pauline travaille à l'année à l'office de tourisme. Son temps libre, elle le consacre au festival L'îlophone. Programmation des artistes, communication, transport des

marchandises et des festivaliers, sécurité, déclarations administratives... « Organiser un événement sur une île, ça ne s'improvise pas ! ».>



PAULINE
BOURDA



1 UNE IDÉE ?

Vous souhaitez mettre en œuvre un projet culturel, organiser un spectacle ou un concert dans votre quartier. L'association est certainement le statut le plus adapté. Les conditions : constituer une équipe de 2 personnes minimum et désigner un président pour diriger et représenter l'association. La prochaine étape ? Location de salle, matériel, paiement des artistes... dressez la liste de vos postes de dépenses pour établir un budget prévisionnel. Les collectivités locales, le département et la région peuvent soutenir financièrement les actions culturelles sur le territoire, pensez à leur adresser des demandes de subventions.

Pour organiser une simple animation dans votre immeuble ou votre quartier, inutile de passer par le statut d'association. Parlez-en autour de vous, à vos amis et voisins, et constituez une équipe avec les plus motivés.

Organiser un événement de chez vous, ça se fait !



2 RÉGLEMENTATION

Vous n'échapperez pas aux démarches administratives et demandes d'autorisation : auprès de la mairie ou de la préfecture (débit de boisson temporaire, aménagements), de la SACEM (droits d'auteur), de la DRAC Direction régionale des affaires culturelles (licence d'entrepreneur de spectacles), de la CNV Centre national de la chanson des variétés et du jazz (nombre d'entrées et recettes de l'événement).



À peine le festival clôturé, l'équipe d'ïlophone se remet tous les ans au travail pour traiter les factures, faire un point comptable... avant de réfléchir à la future programmation. Nombreux sont les artistes renommés à avoir été séduits par l'aventure insulaire : Miossec, Red Cardell, Didier Wampas, Arno, Cali... et Yann Tiersen, parrain de L'ïlophone depuis sa création en 2008.

10 ans que l'île d'Ouessant vit au son du rock et de la chanson française le temps d'un week-end de rentrée. « Nous accueillons 1 500 personnes par jour ». Un succès grandissant. La manifestation affiche complet depuis début juin. « Festivaliers, artistes et résidents apprécient de se retrouver dans cette ambiance conviviale de fin d'été ». 160 bénévoles assurent l'encadrement de cette déferlante musicale. Plus d'1 Ouessantin sur 5 ! ■



10^E ÉDITION DU FESTIVAL
L'ÏLOPHONE
DU 8 AU 10 SEPT. 2017

Événement près
suivez le guide...

Vérifiez aussi que l'assurance de l'association couvre bien les personnes et le matériel. Dernier point, la sécurité. La réglementation vous impose d'évaluer vos besoins et de contacter si besoin les sociétés compétentes.

Si votre animation se déroule dans la rue ou sur le trottoir, il vous faudra faire une demande d'autorisation à la mairie. Soyez vigilants également aux horaires pour limiter les nuisances sonores.



3

LOGISTIQUE

Vous avez fixé la date votre événement ? C'est le moment de confirmer la réservation de la salle ou du terrain et de passer commande auprès de vos différents prestataires (transport, restauration, nettoyage...). Si votre manifestation est payante, vous devrez également ouvrir une billetterie. Pour attirer un maximum de public, il ne reste plus qu'à préparer la communication (affiches, prospectus, site web) et à relayer l'information auprès des médias locaux et autour de vous.

Pour une fête réussie, mieux vaut vous répartir les tâches.

Tables, chaises, vaisselle, restauration, sonorisation, décoration... à chacun son rôle. Faites appel aux relations et aux compétences de chacun. Informez ensuite vos voisins (porte à porte, affiches). Vous pouvez aussi proposer aux invités d'apporter de quoi boire et manger pour mieux maîtriser votre budget et pour plus de convivialité. Et n'oubliez pas de prévoir des volontaires pour remettre les lieux en état une fois la fête terminée.

Que le spectacle commence !

Le coin des BONNES AFFAIRES



Programmes neufs



Façades des logements à étage
Terrasse en plancher bois de 16 m²

QUIMPER QUARTIER DE LINÉOSTIC

8 MAISONS • DU T3 AU T4

Rez-de-chaussée : cuisine aménageable ouverte sur le salon, 1 à 2 chambres, 1 salle d'eau - WC

Étage ou R-1 : chambres, salle de bains - WC

Garage de 20 m² avec porte basculante.

Fenêtres PVC double vitrage, pompe à chaleur pour l'eau chaude et le chauffage, couverture en ardoise naturelle. Jardin clos et haie variée.

PRIX DE VENTE À PARTIR DE 150 000 €

5 maisons
à étage
3 maisons
à R-1



Façades des logements à R-1
Balcon de 10 m² avec escalier permettant l'accès au jardin

BIENTÔT DE NOUVELLES
OPPORTUNITÉS
À CLOHARS-CARNOËT
ET À ROSCOFF



Recette À 4 MAINS

Sur
une idée
de la crèche
« Une autre
histoire »

Un gâteau au yaourt bien moelleux,
facile à réaliser avec les enfants.
Il suffit d'utiliser le pot de yaourt
pour doser la farine et le sucre.

GÂTEAU AU YAOURT À L'ORANGE

IL VOUS FAUT...

- 1 yaourt nature
- 3 pots de farine
- 2 pots de sucre
- 3 œufs
- 75 gr de beurre
ou 1/2 pot d'huile
- 1 sachet de levure
- 2 oranges



CRÈCHE ASSOCIATIVE

« UNE AUTRE HISTOIRE » • CHÂTEAULIN

Installée dans le quartier de Quimill à Châteaulin depuis près de 30 ans, la crèche associative « Une autre histoire » (anciennement « Le nid de coucous ») dispose de 20 places et accueillent des enfants de 3 mois à 3 ans, du lundi au vendredi de 7 h 30 à 18 h 30. Dans des locaux colorés et chaleureux de la résidence Jean Bart, la directrice Loezga Robache et son équipe de 7 personnes veillent à aux soins, à l'éveil des enfants et assurent le lien avec les parents.

- 1 Préchauffer le four à 180°C (thermostat 6)
- 2 Ajouter tous les ingrédients (sauf les oranges) les uns après les autres dans un saladier et bien mélanger
- 3 Verser la pâte dans un moule beurré et faire cuire au four pendant 30 mn
- 4 Presser les oranges pour extraire le jus
- 5 A la sortie du four, arrosez le gâteau avec le jus d'orange
- 6 Laisser refroidir avant de déguster... jusqu'à la dernière miette !

Tu connais pas LA DERNIÈRE ?

Jolies histoires, anecdotes rigolotes, souvenirs...
Vous aussi, faites parler Germaine et Thérèse
en adressant vos textes à
lepetitrapporteur@finisterehabitat.fr
ou "Le petit rapporteur" - Finistère Habitat
6 Boulevard du Finistère, 29334 Quimper Cedex

