

#04

DÉCEMBRE
2017

Le petit rapporteur

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES DE FINISTÈRE HABITAT

LE DOSSIER

Relations clients

LEVER DE RIDEAU

08 : PONT-L'ABBÉ,
JOURS TRANQUILLES
AU FIL DE L'EAU

10 : BERTRAND MONFORT,
TECHNICIEN
DE MAINTENANCE

16 : ÉCO-CITOYEN
LE TRI
& VOUS

JEU CONCOURS GRATUIT

xxxxx
À GAGNER



**CONCOURS
SUR LE THÈME**

**" DESSINE-MOI TA MAISON
DE DEMAIN "**

Les trois gagnants remporteront
un chèque cadeau de 100 €.

Tentez-votre chance !

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

3 CHEQUES CADEAU
DE
100 €
À GAGNER



RÉSULTATS JEU CONCOURS

Les gagnants



**LA PLUS BELLE
VUE DE MA FENÊTRE !**



1 Sylvie Castel



2 Nathalie Suner



3 Aurore Petton

DU COQ À L'ÂNE

04 | 06



FOCUS

On mène l'enquête

07

08

QUARTIER LIBRE

*Résidence des trois rivières
Jours tranquilles au fil de l'eau*

PORTRAIT

10

*Bertrand Monfort,
technicien de maintenance*

11 | 15

LE DOSSIER

*Relations clients
Lever de rideau*

COMME À LA MAISON

*Éco-citoyen
Le tri & vous*

16

18 LE COIN
DES BONNES AFFAIRES19 RECETTE
DE GALETTES20 TU CONNAIS PAS
LA DERNIÈRE !



Du coq à l'âne

Intéressé par
un bilan énergétique ?
Alors, contactez le Service
Relations Clients au
02 29 40 29 40

COMBIEN ÇA K'WATT ? : FAITES LE BILAN

Bien se chauffer – surtout quand il fait froid dehors, cela peut coûter cher. Quel est le juste prix de l'énergie pour un T3 récent ou pour un T2 rénové ? Quel devrait être le montant de ma facture d'électricité ? C'est à toutes ces questions que l'outil « *Combien ça k'watt ?* » se propose de répondre. Depuis 6 mois, 150 d'entre vous déjà ont fait la démarche et se sont penchés sur leur consommation énergétique. Ces études, réalisées par un chargé de clientèle, peuvent être suivies d'une vérification technique du logement ou encore d'une mise en relation avec un Point Info énergie ou une Agence locale de l'énergie et du climat. Sauf, bien sûr, si la consommation s'avère normale.

HABILLÉ POUR L'HIVER

Tuyaux endommagés, fuites, inondation... en période hivernale, le gel peut provoquer des dégâts importants au niveau des canalisations. Quelques gestes simples suffisent pourtant à protéger votre installation du froid. Il est recommandé de calfeutrer le compteur d'eau avec un matériau isolant (polystyrène, journaux...). Les canalisations situées dans un local non chauffé comme le garage ou le cellier peuvent également être protégées par un fourreau isolant.

À LANDERNEAU cup cake déco



Le concours du meilleur décorateur de cup cake : c'est l'idée originale qu'a eu Christine Dourmap, gardienne d'immeuble à Landerneau Caventou. Les locataires des 3 résidences landernéennes étaient donc invités à une après-midi dédiée à la pâtisserie, le 25 octobre dernier. Accueillis dans les locaux de l'association Mam'loisirs, ils ont mis du cœur à l'ouvrage et surtout de la couleur sur une soixantaine de cup cakes. Nature, chocolat ou citron : il y en avait pour tous les goûts. Les gagnants (enfants et adultes) sont même repartis avec des cadeaux à déguster ou à lire.

Recycler son sapin

Où jeter son sapin une fois les fêtes terminées ? Direction la déchetterie qui lui donnera une seconde vie. Une fois broyé, il servira notamment de paillage naturel au pied des arbustes ou des massifs de fleurs. Certaines collectivités mettent également à disposition des points de collecte (se renseigner auprès de la mairie). Le truc en plus ? Le sac à sapin, pratique et écologique. Contrairement à un sac ordinaire en plastique, il est accepté en déchetterie avec les déchets verts et se composte en 4 à 8 semaines.

Attention, abandonner son sapin sur la voie publique est passible d'une amende.



Décorations de Noël, les précautions à prendre

Pour installer votre sapin en toute sécurité, privilégiez un emplacement éloigné d'une source de chaleur et limitez l'utilisation de neige artificielle. Adoptez également les bons réflexes pour vos équipements électriques : choisir des guirlandes lumineuses aux normes NF ou NE, éviter de surcharger les prises et d'accumuler les rallonges. Avec les bougies, la prudence s'impose : les placer sur un support stable, à distance du sapin et de textiles inflammables (rideaux, coussins, plaids...).



APL : PENSEZ À DÉCLARER VOS RESSOURCES ET VOTRE PATRIMOINE

Pour les nouveaux locataires

Dès l'entrée dans le logement, Finistère Habitat vous accompagne dans la constitution de votre dossier APL.

- 1 ■ Votre dossier de demande d'aide au logement est transmis directement à la Caf par Finistère Habitat.
- 2 ■ La Caf vous transmet un code d'accès pour vous connecter à la rubrique Mon compte sur le site www.caf.fr
- 3 ■ NOUVEAU : Vous devez déclarer en ligne le montant de votre patrimoine mobilier et immobilier, même si celui-ci est nul. C'est désormais obligatoire !

À défaut de déclaration de patrimoine, l'aide au logement ne pourra pas vous être versée.

Pour tous les locataires

Au 1^{er} janvier, les droits sont recalculés pour tous les allocataires. Ce calcul est basé sur les ressources annuelles déclarées auprès des Impôts pour l'année 2016 (N-2).

- **Si vous avez déjà fait une déclaration de revenus 2016 auprès des Impôts :** Vous n'avez rien à faire ! La Caf récupère directement les renseignements nécessaires au calcul de vos prestations.
- **Si vous n'avez pas fait de déclaration de revenus 2016 auprès des Impôts :** vous devez le faire en ligne sur le site de la Caf : www.caf.fr > Mon compte > Déclarer mes ressources annuelles.

Si la Caf n'a pas connaissance de vos ressources, elle sera obligée d'interrompre le paiement à partir des prestations de janvier 2018.

KÉRANDON

Coup de pouce
à l'insertion

C'est sur les hauteurs de Concarneau, dans un appartement des immeubles de Kerandon, que nous retrouvons Gaetan. Ce jeune habitant du quartier a été engagé pour des travaux d'embellissement dans plusieurs logements de Finistère Habitat. Un contrat d'insertion décroché par l'intermédiaire de la Mission locale, qui fait régulièrement appel à l'association IDES (Initiatives pour les Demandeurs d'Emploi par la Solidarité) pour la mise à disposition de salariés en insertion.

Les travaux visent surtout à améliorer le cadre de vie des locataires (tapisserie, peinture, etc.). « Nous avons ciblé en priorité les appartements de personnes âgées ou d'habitants contraints de changer de logement pour des raisons familiales ou de santé », explique Morgane Herlédan, chargée de clientèle. Et tout le monde y gagne ! Les demandeurs d'emploi comme les locataires. D'ici 2020, plus de 10 contrats par an pourraient être signés pour favoriser l'insertion sociale et professionnelle de demandeurs d'emploi.

Ce dispositif fait partie des nombreuses actions déjà engagées par Finistère Habitat dans le cadre de la réhabilitation du quartier. Logements dédiés aux seniors et aux jeunes couples, aide aux locataires en situation de précarité énergétique, sécurisation des entrées d'immeubles. La priorité : développer une grande mixité inter-générationnelle.



Bruno Lidec (IDES), Victor Assuancao (gardien d'immeuble), Morgane Herlédan (chargée de clientèle) et Gaetan Debosscher

KERANDON



1 100
LOCATAIRES

655
LOGEMENTS

20 %
DES LOGEMENTS
destinés
aux seniors et
personnes à
mobilité réduite

15
LOGEMENTS
dédiés à des
jeunes couples
avec enfants

UN NOUVEAU VISAGE

Depuis 2015, démolitions, rénovations et constructions se succèdent pour donner un nouveau souffle au quartier de Kerandon. La cité concarnoise, construite dans les années 60, bénéficie d'un vaste programme de renouvellement urbain. Une réhabilitation pilotée par Finistère Habitat en partenariat avec la ville, le conseil départemental et Concarneau Cornouaille Agglomération. L'objectif ? Ouvrir le quartier sur la ville, renforcer la cohésion sociale et développer l'économie du quartier.



On mène L'ENQUÊTE

Vous avez rempli un questionnaire relatif à l'occupation du parc social et au supplément de loyer de solidarité. À quoi sert cette enquête ? Qui est concerné ? Décryptage et mode d'emploi.

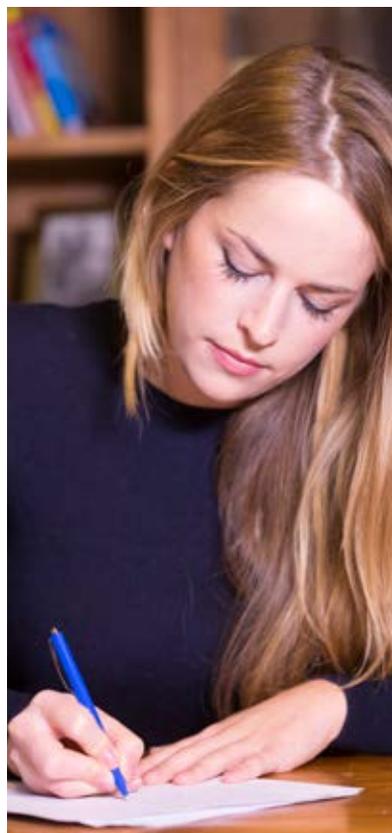
La réglementation impose aux bailleurs sociaux de vérifier la situation familiale, les ressources et les activités professionnelles de leurs locataires par le biais des enquêtes Supplément de Loyer de Solidarité (SLS) et Occupation du Parc Social (OPS).

TOUS CONCERNÉS

Tous les locataires sont soumis aux enquêtes SLS et OPS, y compris les bénéficiaires d'une aide au logement. Un seul questionnaire commun vise à recenser l'ensemble des personnes qui occupent la maison ou l'appartement (enfants, conjoint).

L'enquête OPS permet d'établir et d'actualiser tous les 2 ans des statistiques nationales sur l'occupation du parc. Les données recueillies servent notamment à mieux anticiper les besoins en logements sociaux.

Quant à l'enquête SLS, elle sert chaque année au calcul du Supplément de Loyer de Solidarité. Ce loyer supplémentaire est applicable aux locataires dont les ressources ont augmenté et excèdent le plafond pour accéder à un logement HLM.



MODE D'EMPLOI

Le questionnaire doit être complété, daté et signé puis retourné à Finistère Habitat avec les documents demandés :

- la copie du dernier avis d'imposition ou de non-imposition. Les revenus imposables de tous les occupants du logement sont à déclarer.
- si nécessaire, tout justificatif de changement de situation (mariage, naissance, décès d'un occupant, etc.).

Si vous n'avez pas encore répondu, il n'est pas trop tard ! Le supplément de loyer vous sera remboursé rétroactivement après réception de votre dossier complet.

Pour tout renseignement complémentaire, contacter le service gestion locative au 02 98 95 14 68.

ET SI JE NE RÉPONDS PAS DANS LES DÉLAIS IMPARTIS ?

C'est une obligation légale ! Vous êtes tenu de répondre même si vous ne payez pas d'impôt sur le revenu ou que votre situation n'a pas changé depuis l'année passée.

À défaut ou en cas de dossier incomplet, des pénalités de retard et des frais de dossier sont facturés jusqu'à transmission de l'enquête complétée. Pour les locataires ne percevant pas d'APL, un supplément de loyer est calculé au taux maximum, soit environ 300 € qui viennent s'ajouter au loyer mensuel. ■

PONT-L'ABBÉ

Résidence des trois rivières

JOURS TRANQUILLES AU FIL DE L'EAU

Elle est posée au bord de l'Isole et ourlée d'un écrin de nature. Retirés de la vie professionnelle, les locataires apprécient le cadre de vie paisible de la Résidence des trois rivières.

« C'est une résidence très demandée », constate Françoise Bizien-Le Dérout, chargée de clientèle. Depuis deux ans, c'est elle qui veille sur les locataires de ce petit collectif adapté pour personnes âgées. En rez-de-chaussée ou à l'étage, les 14 logements sont accessibles et adaptés : douche à l'italienne, barres d'appui, sol antidérapant... L'entrée du bâtiment est sécurisée et l'ascenseur qui mène au premier étage est vaste.

La résidence a été bâtie par Finistère Habitat en 1990, tandis que le joli jardin aux alentours appartient à la ville de Quimperlé. D'un côté, le conservatoire de musique et de danse, de l'autre la promenade fraîchement aménagée le long de la rivière. Le chemin mène tout droit au centre de la ville basse : les halles, les commerces, la Poste sont à moins de 500 mètres de là.

PRÉSENCE RASSURANTE

« J'ai un lien particulier avec les locataires de la résidence », explique Françoise Bizien-Le Dérout. *Je les vois tous les jours.* Une proximité naturelle, avec son bureau aménagé au rez-de-chaussée de la résidence : quelques mots

.....>



LE LABEL « BIEN VIEILLIR
À FINISTÈRE HABITAT »

- = Logements adaptés
- = Services et commerces à moins de 500 mètres
- = Un professionnel à proximité



PRÈS DE 400

logements adaptés personnes âgées, dans le parc Finistère Habitat.

échangés lorsque l'une va faire ses courses, un « *Bonjour, comment ça va aujourd'hui ?* » quand un(e) autre revient de promenade. Une présence rassurante pour des locataires plus tout jeunes.

La Résidence des trois rivières bénéficie du label « *Bien vieillir à Finistère Habitat* », ce qui implique un suivi particulier de chacun des locataires. Une fois par an au moins, Françoise rend visite à chaque locataire d'un logement labellisé. L'occasion pour elle de s'assurer que le logement corresponde toujours aux besoins de la personne, pour faire un point sur la situation, le logement, le confort. Si l'état de santé ou de dépendance du locataire le nécessite, elle peut l'orienter vers les structures d'aide aux personnes âgées (CLIC, portage de repas...).

TISSER DES LIENS

La vie dans la résidence, ce sont aussi des moments de convivialité. Le salon collectif aménagé au premier étage est un lieu de rencontre quotidienne, pour tous ceux qui le souhaitent. À l'occasion, les résidents sont conviés à déguster la galette des rois, partager un goûter... L'opération fleurissement organisée par Françoise au printemps dernier a permis de tisser des liens avec les voisins de la résidence du Combout, de l'autre côté de la rivière. ■



OPÉRATION FLEURISSEMENT



RENCONTRE AVEC
CHRISTIANE ET MARIE-LAURENCE

Ma résidence à moi

Une petite dizaine d'années et un étage seulement séparent Christiane et Marie-Laurence. Depuis 5 ans, ces deux retraitées coulent des jours tranquilles ici, au bord de l'Isole.

LA VILLE

Marie-Laurence : « J'apprécie vraiment le calme et la proximité avec le centre-ville. Tous les jours, je vais faire un petit tour aux halles, à la maison de la presse. Les grandes surfaces sont un peu plus loin, il faut monter. Alors je m'arrange avec des voisines de la résidence Combout, on y va ensemble, en voiture. »

Christiane : « Je suis venue ici pour nous rapprocher, mon mari et moi, des services et du médecin. Chaque matin, je vais me promener. Je fais un tour vers les halles, la Poste et je reviens en longeant la rivière, sur le petit chemin qui a été aménagé. »

SOLIDARITÉ

Marie-Laurence : « Moi, je m'arrange bien avec tout le monde. On me demande souvent : « Marie-Laurence, tu peux me prendre ceci ? » « Marie-Laurence, tu me ramènes cela ? » Christiane, je lui prends son pain tous les jours. Quand elle est allée à l'hôpital, je me suis occupée de ses chats. »

Christiane : « Je tricote des chaussettes, c'est mon passe-temps favori. Pour tout le monde, Françoise, ses enfants, les amis... »

DU SALON AU JARDIN

Marie-Laurence : « Le coin salon, on s'y retrouve tous les jours à quelques-uns. Pas besoin de s'appeler, c'est toujours vers 15 heures et il n'y a pas d'obligation. On vient si on veut, quand on veut. J'ai remis une petite fleur là, dans la jardinière. J'aime bien. »

Christiane : « Moi, je n'y viens qu'au printemps et en été. En revanche, je passe du temps dans le petit coin de jardin que j'ai aménagé. J'ai mis du terreau et je vais planter des fleurs, j'aime toutes les fleurs : iris, géraniums, tulipes... »

Bertrand Monfort, TECHNICIEN DE MAINTENANCE

Trente ans tout juste que Bertrand Monfort veille sur le confort des locataires. À la fois technique et relationnel, son métier lui va comme un gant.

“ En premier lieu, il faut rassurer les gens qui nous contactent. Les écouter, comprendre ce qui se passe, évaluer et déterminer s’il y a urgence ou pas. » Quand Bertrand Monfort raconte son quotidien, on pourrait le croire dans un centre de régulation médicale. Il est vrai qu’à sa façon, il soigne les petits bobos et les maux plus profonds. Il est homme de coordination. « On ne fait pas les travaux, on les commande et on les suit », explique-t-il.

GRANDS CHANGEMENTS

Technicien de maintenance est un métier de relation et de terrain. Il faut gérer les états des lieux de sortie et d’entrée mais surtout les réclamations techniques. Les pré-états des lieux sont des moments importants pour préparer et faciliter les départs des locataires. En 30 ans naturellement, beaucoup de choses ont changé. Le patrimoine de Finistère Habitat, la qualité des constructions et des rénovations ont « énormément progressé », dit-il. Il n’est qu’à observer, pour s’en convaincre, la métamorphose du quartier de Kerandon, sa base de travail.



SOUVENIRS

Il a pris ses fonctions à l’OPH 29 le 15 janvier 1987. Une année noire, ou plutôt... blanche : en janvier, ça gèle, le thermomètre bat des records (- 10 degrés à Concarneau) ; et puis en octobre, un ouragan dévaste la Bretagne. Canalisations gelées, compteurs d’eau hors service, toits arrachés... Sacré baptême du feu pour technicien débutant !

6 La proximité avec les locataires, c’est essentiel. C’est ce qui fait la différence avec les autres bailleurs sociaux.

BONS SENS, ÉCOUTE & ORGANISATION

sont les qualités du technicien de maintenance

DE L’HUILE DANS LES ROUAGES

Celui qui, au quotidien, s’efforce de mettre de l’huile dans les rouages, regrette en revanche la grande confiance qui régissait les rapports humains lorsqu’il a commencé. « Aujourd’hui, le rapport au temps est différent, on exige l’instantanéité, la disponibilité immédiate. » Expert technique et homme d’écoute, rigoureux et souple à la fois, Bertrand Monfort a choisi sa posture : professionnel, tout simplement.



Dans les coulisses de Châteaulin, tout le monde s'active. L'heure est aux derniers réglages techniques. Après six semaines de répétitions, le service relations clients s'apprête à entrer en scène. Coup de projecteur sur cette nouvelle équipe entièrement dédiée aux locataires.



LE DOSSIER

Relations clients

LEVER DE RIDEAU

ACTE I.

FAISONS CONNAISSANCE !

Derrière un seul numéro de téléphone, ce sont 9 collaborateurs qui assurent à la fois l'accueil téléphonique des locataires et le traitement des demandes d'intervention de premier niveau. Rencontre avec Laurent et son équipe quelques jours avant l'ouverture du service.

Hélène 46 ANS

- Depuis 2009 chez Finistère Habitat.
- Un parcours 100 % terrain : successivement employée d'immeuble, gardienne d'immeuble, chargée d'accueil en agence.

Mon état d'esprit

Le stress monte... j'ai envie de relever le défi.



Mon état d'esprit
Très impatiente, avec une certaine appréhension quand même !

Karine 38 ANS

- Depuis octobre 2017 chez Finistère Habitat.
- Plus de 15 ans d'expérience en service client dans les secteurs de la banque et de la santé à domicile.

Catherine XX ANS

- Depuis 2011 chez Finistère Habitat.
- Expérience en tant que technicienne de maintenance et assistante d'agence.

Mon état d'esprit

Prête à mettre en oeuvre mon savoir pour satisfaire les demandes des locataires.



Camille 22 ANS

- Depuis octobre 2017 chez Finistère Habitat.
- Expérience du métier de téléconseillère dans un groupe bancaire.

Mon état d'esprit

Ravie de pouvoir accompagner les locataires et de répondre à leurs besoins.

**Barbara 41 ANS**

- Depuis octobre 2017 chez Finistère Habitat.
- 15 ans d'expérience en tant que conseillère dans un centre de relations clients et en banque/assurance.

Mon état d'esprit

Un brin de nervosité mais j'ai hâte d'y être !

**Auriane 36 ANS**

- Depuis 2016 chez Finistère Habitat.
- Une première expérience de chargée de clientèle et chargée d'accueil.

Mon état d'esprit

Un doux mélange de stress et d'impatience.

**Laurent 45 ANS**

- Depuis 1995 chez Finistère Habitat.
- Un parcours mixte (siège et terrain) : développement, patrimoine, technique, développement durable.

Mon état d'esprit

Flâte de me jeter dans l'arène !

**Laurence 54 ANS**

- Depuis 2008 chez Finistère Habitat.
- Une solide expérience des métiers de terrain : accueil, maintenance...

Mon état d'esprit

Dans les starting-blocks !

**Guenn 41 ANS**

- Depuis octobre 2017 chez Finistère Habitat.
- 20 ans d'expérience en relation client.

Mon état d'esprit

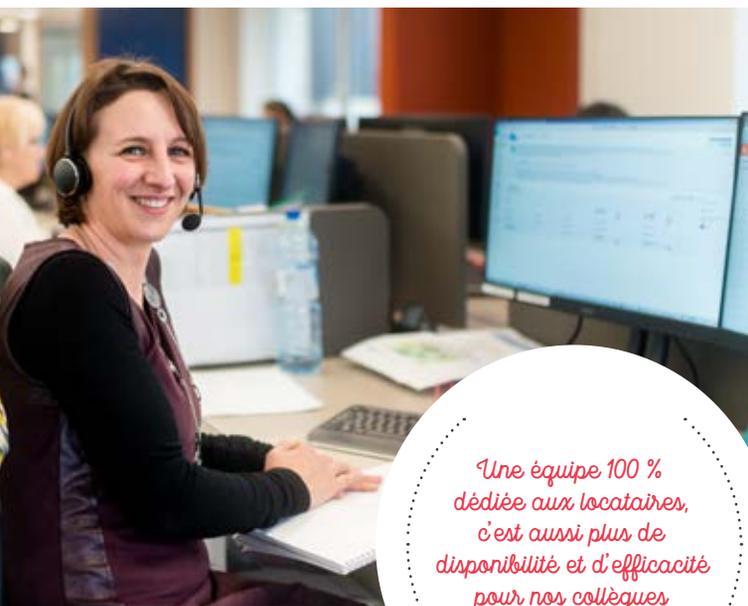
Sereine malgré une pointe de stress. Vivement le premier appel !



ACTE II.

MOTEUR

Châteaulin, jeudi 23 novembre.
C'est dans des locaux refaits à neuf
du quartier de Quimill que s'est
installé le nouveau service
relations clients.



*Une équipe 100 %
dédiée aux locataires,
c'est aussi plus de
disponibilité et d'efficacité
pour nos collègues
du siège et du terrain.*



+ 10 000
LOCATAIRES



70 %
D'APPELS TECHNIQUES

Cela fait maintenant une semaine que l'équipe est opérationnelle. « Quel plaisir de retrouver le contact avec les locataires, commente Laurent Larsonneur, le responsable du service. Après plus d'un mois de formation, nous sommes revenus dans la vraie vie ! » Les visages affichent une certaine sérénité même si l'on sent poindre la fatigue après le stress des premiers jours.

CRESCENDO

Lumineux et chaleureux, les espaces de travail sont très fonctionnels. Au cœur du « réacteur », un plateau ouvert, équipé de 8 postes informatiques et téléphoniques est dédié aux appels entrants. Ce jour-là, Camille, Laurence, Barbara, Catherine, Karine et Auriane sont sur le pont, casques vissés sur les oreilles. L'ambiance est feutrée, la voix posée et la concentration à son maximum ! Barbara est la première à avoir décroché le téléphone le jour de l'ouverture du service. Il est 8 h 11 le 15 novembre lorsqu'une locataire de Lesneven appelle pour signaler un dysfonctionnement de sa chaudière. Rassurer, rappeler le numéro de téléphone du prestataire... les premiers réflexes sont vite adoptés. La cadence va rapidement s'accélérer. L'équipe pourra bientôt prendre jusqu'à 300 appels par jour. Un rythme orchestré au millimètre par Laurent qui jongle avec les plannings pour assurer un service en continu aux locataires, de 8 h à 18 h.

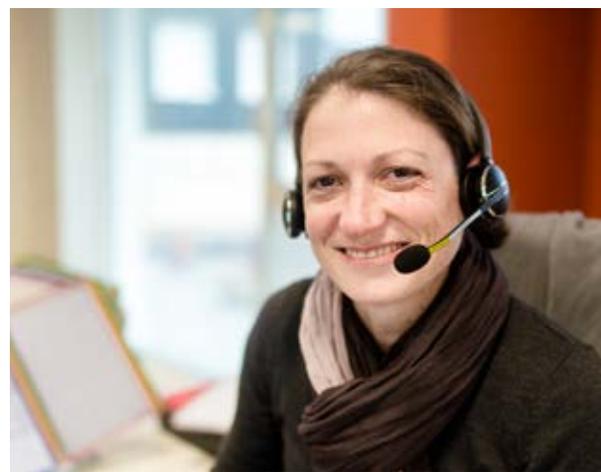
INTERACTIONS

« Il faut à la fois prendre le temps d'écouter le locataire mais aussi être efficace pour apporter rapidement une réponse », précise Camille, la benjamine de l'équipe. Le leitmotiv ? L'entraide et le sens du service. « Nous sommes très complémentaires, ajoute Catherine. Nous confrontons volontiers nos expériences ». Un sérieux atout pour ce métier exigeant qui requiert de la polyvalence.

.....>

Gwenn et Hélène sont affectées aujourd'hui aux activités de back-office. Elles travaillent en duo dans un bureau dédié à la gestion des tâches administratives, des commandes aux fournisseurs et des appels sortants. Un appel reçu par leurs collègues pour une porte cassée dans un immeuble ? « C'est là que nous prenons le relais », explique Gwenn. De l'établissement d'un bon de travaux pour qu'une entreprise intervienne sur place jusqu'à l'envoi d'un SMS au gardien d'immeuble ou au locataire. Un contact régulier est maintenu avec ce dernier jusqu'à l'achèvement des travaux.

Offrir la meilleure qualité de service est une priorité pour cette nouvelle équipe, véritable clé de voûte pour « ré-enchanter » la relation locataire. ■



PRATIQUE

Nous contacter

1 SEUL NUMÉRO POUR JOINDRE FINISTÈRE HABITAT

02 29 40 29 40 (appel non surtaxé)
de 8 h à 18 h du lundi au vendredi

ET AUSSI PAR MAIL :
relationsclients@finisterehabitat.fr

1 La proximité...

UNE RÉALITÉ

L'équipe relations clients, basée à Châteaulin, est joignable en continu de 8 h à 18 h, du lundi au vendredi. Elle assure également le lien avec votre gardien d'immeuble ou votre agence en local.

2 La réactivité...

UNE NÉCESSITÉ

Une question administrative, un problème technique ? Nous vous apportons une réponse immédiate ou déclenchons une intervention à votre domicile.

3 La qualité...

UNE PRIORITÉ

Une équipe pluridisciplinaire vous assure des réponses précises. Elle contrôle le respect des délais d'intervention ainsi que la qualité des réparations.

4 Le suivi...

UNE QUESTION DE CONFIANCE

Vous êtes informé à chaque étape de l'avancement de votre dossier. Appel, mail, courrier ou SMS, nous maintenons un contact régulier jusqu'à l'achèvement des travaux ou le traitement complet de votre demande.

CROZON

Éco-citoyen

LE TRI & VOUS

Le tri sélectif et le recyclage n'ont plus de secret pour elle. Citoyenne engagée, Suzanne est convaincue qu'il est possible de consommer différemment et de limiter le gaspillage. Un credo qu'elle partage volontiers dans son quartier.

Il y a une vingtaine d'années, nos poubelles débordaient... Les déchets quels qu'ils soient étaient jetés en vrac. Des épluchures de légumes aux emballages plastiques, bouteilles en verre et autres objets hors d'usage. Avec la mise en place de la collecte sélective dans les années 90, les gestes quotidiens ont changé. Une partie des déchets sert aujourd'hui à fabriquer de nouveaux emballages ou encore de nouveaux objets de consommation.

« Il reste du chemin à parcourir », lance Suzanne Cazes, locataire de la résidence des Ajoncs d'or à Crozon. Les panneaux d'affichage

dans les cages d'escalier sont là pour rappeler les règles du tri sélectif que certains habitants ont parfois du mal à respecter.

.....>



SUZANNE CAZES
ET EVELYNE ANGELI



1 ADOPTER DE NOUVEAUX RÉFLEXES

- À la maison, coller un « STOP PUB » sur sa boîte aux lettres, privilégier la vaisselle réutilisable pour les fêtes et pique-niques. Ne pas jeter ce qui se répare ou se récupère. Acheter à plusieurs, échanger, prêter... Penser au dépôt-vente ou donner à des associations.
- Au bureau, utiliser une tasse plutôt qu'un gobelet en plastique pour votre pause thé ou café. Imprimer recto-verso et limiter les impressions.
- Dans les commerces, acheter la juste quantité, privilégier les éco-recharges. Préférer des appareils sans pile ou avec piles rechargeables.

Finis les doutes et

LES RÈGLES D'OR DU TRI SÉLECTIF

- 2** DANS LA POUBELLE JAUNE :
- Les emballages en papier, carton, acier, aluminium et les briques alimentaires. *Les journaux et les revues doivent être débarrassés de leur film plastique.*
 - Pour les emballages en plastique : uniquement les bouteilles et flacons. *Laisser les bouchons sur les bouteilles, c'est plus pratique et plus propre.*





Suzanne Cazes s'est vu remettre la Médaille d'honneur de la Ville de Crozon pour son engagement citoyen.

« La gestion des poubelles est un sujet sensible. Notre rôle est avant tout de faire de la pédagogie », explique Evelyne Angeli, la gardienne de la résidence. Pour sensibiliser, tous les moyens sont bons : échanges réguliers avec les locataires, animations de quartier, actions ludiques. Dernier exemple en date, un atelier de loisirs créatifs à partir de matériaux recyclés. Carton, journaux, bouchons, bouteilles en plastique... les enfants se sont volontiers prêtés au jeu pour réaliser des décorations de Noël originales et écologiques.

La qualité de vie passe aussi par la propreté des parties communes et des abords d'immeuble. « *Nous sommes tous concernés !* », insiste Suzanne qui distille volontiers ses conseils. Afficher les consignes de tri dans la cuisine, utiliser un cabas, limiter les sur-emballages ou bien les jeter dans les bacs proposés à la sortie de certains supermarchés, éviter l'amoncellement de sacs-poubelles à côté des conteneurs... des gestes simples qui peuvent faire la différence et favoriser le bien vivre ensemble. ■

les idées reçues !



DANS LE CONTENEUR À VERRE :

- Les bouteilles, pots et bocaux. La vaisselle, la porcelaine, la faïence ne se recyclent pas.
- Inutile de laver les emballages, il suffit de bien les vider.
- Les emballages se jettent en vrac ; ne pas les imbriquer entre eux, ils seront plus facilement séparés et recyclés.



ATTENTION AUX FAUX AMIS

Certains déchets courants ne sont pas recyclables : essuie-tout, mouchoirs en papier, lingettes, tubes de crème et de dentifrice, capsules de café, emballage en bois fin (cagette de légumes, boîte de fromage...), barquettes et pots de jardinage. Ils sont à jeter avec les ordures ménagères.

Certaines communes expérimentent des consignes de tri différentes, notamment sur le plastique.

Pour plus d'informations, contacter votre Mairie ou rendez-vous sur le Guide du tri : www.consignesdetri.fr



Portes ouvertes VISITE (NON) VIRTUELLE

Les meilleures affaires ne sont pas nécessairement celles qui s'offrent au premier regard du consommateur. En immobilier, la règle est la même. Il faut parfois prendre le temps, savoir chercher, fouiller, imaginer... détecter le potentiel. Pas toujours simple. C'est pourquoi Finistère Habitat accompagne, de différentes façons, ses locataires prêts à s'engager dans une acquisition :

- en leur **réservant la vente** de ses biens,
- en organisant des **journées portes ouvertes** avec visite de biens mis en vente,
- En estimant une fourchette de prix pour la réalisation de travaux,
- en proposant des **visites virtuelles** : vues 3D numériques sur tablette,
- en invitant des partenaires comme l'ADIL qui peuvent étudier les **aides au financement**



UN EXEMPLE A PONT-DE-BUIS : MAISON A VENDRE AVEC TRAVAUX

MAISON • T4 • 89 M²

Terrain de 522 m²

Entrée, double séjour, cuisine, 2 chambres + grenier aménageable à l'étage, salle de bains et WC séparé, garage.

Adresse : 13 rue Ernest Renan, à Pont de Buis

PRIX DE VENTE : 83 000 €
PAS DE FRAIS DE NÉGOCIATION
FRAIS DE NOTAIRE RÉDUITS (MAXIMUM 5 %)

BUDGET TRAVAUX*

- Placo + isolation des pièces existantes : 2 000 à 4 500 €
- Aménagement salle de bain : baignoire acrylique (550 €), meuble vasque : 250 à 300 €, radiateur chauffe serviette : 300 à 400 €
- Aménagement cuisine : 2 000 à 5 000 €, avec électroménager
- Pose verrière salon : 800 € (2 000 € si métal)
- Création d'une chambre en mezzanine dans le garage (y compris isolation) : 10 000 €
- 3 velux (grenier et mezzanine) : 2 500 K€

SOIT UN BUDGET TRAVAUX SITUÉ ENTRE 17 000 € ET 25 000 €.

* Montants estimatifs

VOUS ÊTES INTÉRESSÉ ?

Surveillez vos avis de loyer, la presse locale et le site internet www.finisterehabitat.fr.

Les annonces de logements à vendre sont mises à jour en temps réel et les journées « Portes ouvertes » y sont signalées.

Nos recettes DE GALETTES

Sur
une idée
originale des
Lichouzes

C'est le dessert classique de l'Épiphanie :
la galette des rois est ici revisitée pour
petits et grands.

GALETTE DES ROIS AUX POMMES

IL VOUS FAUT...

- 2 pâtes feuilletées
- 1 jaune d'œuf
- 2 cuil. à soupe bombées de sucre roux
- 800 g de compote de pommes
- 2 pommes
- 1 fève



- 1 Préchauffer le four à 200°C (th 6-7).
- 2 Dans un saladier, mélanger la compote et le sucre roux.
- 3 Étaler une pâte sur une plaque recouverte de papier sulfurisé et piquer avec une fourchette.
- 4 Éplucher et couper les pommes en tranches, les répartir sur la pâte.
- 5 Recouvrir de compote, insérer la fève et mouiller le bord avec de l'eau à l'aide d'un pinceau.
- 6 Déposer la deuxième pâte sur la préparation et souder les bords avec les doigts.
- 7 Tracer des dessins sur le dessus avec la pointe d'un couteau.
- 8 Avec un pinceau, badigeonner avec un mélange de jaune d'œuf et d'eau.
- 9 Mettre au four pendant 40 min.

GALETTE DES ROIS ÉCOSSAISE

IL VOUS FAUT...

- 2 pâtes feuilletées
- 1 jaune d'œuf
- 75 g de beurre
- 70 g de sucre
- 130 g de poudre d'amande
- 100 g de crème de marron
- 2 cuil. à soupe de whisky
- 1 fève

- 2 Mélanger le beurre ramolli avec le sucre, la poudre d'amande, la crème de marron et le whisky.
- 3 Étaler une pâte feuilletée sur une plaque recouverte de papier sulfurisé, la piquer avec une fourchette.
- 4 Étaler la préparation jusqu'à 1,5 cm du bord, déposer la fève et mouiller le bord de la pâte avec de l'eau à l'aide d'un pinceau.
- 5 Déposer la deuxième pâte sur la préparation et souder les bords avec les doigts.
- 6 Dessiner des rayures sur le dessus avec la pointe d'un couteau sans faire de trous.
- 7 Avec un pinceau, badigeonner avec un mélange de jaune d'œuf et de lait.
- 8 Mettre au four pendant 15 à 20 min.

LES LICHOUZES CONCARNEAU

Depuis 2008, l'association Les Lichouzes propose des ateliers pour partager et créer du lien autour de préparations culinaires à la fois savoureuses, simples et pas chères.

Ouvert à tous, même aux débutants !

Contact : Isabelle Berthou, vice-présidente
06 18 59 16 30

- 1 Préchauffer le four à 200°C (th 6-7).

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



#04

DÉCEMBRE
2017

Le petit rapporteur

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES DE FINISTÈRE HABITAT

LE DOSSIER

Relations clients

LEVER DE RIDEAU

08 : PONT-L'ABBÉ,
JOURS TRANQUILLES
AU FIL DE L'EAU

10 : BERTRAND MONFORT,
TECHNICIEN
DE MAINTENANCE

16 : ÉCO-CITOYEN
LE TRI
& VOUS