



p. 06  
**En direct  
 des territoires**  
**Paris Vallée de la Marne**  
 La résidence Beauregard  
 réhabilitée



p. 08  
**Regard sur**  
**Focus**  
 Les gestionnaires de  
 secteur à votre écoute

LE JOURNAL DES LOCATAIRES D'HABITAT 77

JANVIER 2022

# HABITAT 77 & Vous

**DOSSIER**

**#12**

**COMMENT  
 BIEN GÉRER  
 UN SINISTRE ?**



## CÔTÉ CHIFFRE

1 006

**C'est le nombre de logements concernés par une réhabilitation dont le chantier démarrera en 2022, à Chelles (137), Dammarie-lès-Lys (360), Nemours (389) et Torcy (120).**

### TÉLÉCHARGEZ L'APPLICATION MY HABITAT 77 SUR VOTRE SMARTPHONE



Accédez en quelques clics à votre loyer, vos contrats, vos assurances, vos demandes et tout ce dont vous avez

besoin pour rester connecté(e) avec vos interlocuteurs. Intuitive, simple et pratique d'utilisation, l'appli **My HABITAT 77** est téléchargeable depuis Google Play ou l'Apple Store.



#### HABITAT 77 & Vous - Janvier 2022

**Directeur de la publication :**  
Paul Gibert

**Responsable de la rédaction :**  
Anne Mazet

**Photographies :** xxxxx

**Réalisation :** TOUTécrit

**Imprimeur :** Presse People

**Afin d'assurer un service de qualité, les personnels d'HABITAT 77 vous reçoivent sur rendez-vous uniquement. Contactez votre interlocuteur habituel.**

## LES VOEUX DE DENIS JULLEMIER



Cher.e.s locataires,

En ce début d'année, Paul Gibert, Directeur général, et moi-même, ainsi que

tous les collaborateurs d'HABITAT 77, vous présentons nos meilleurs vœux pour cette nouvelle année 2022, ainsi qu'à tous ceux qui vous sont chers.

J'ai, en cette nouvelle année, encore à cœur d'impulser une stratégie d'innovation, de rénovation et de développement pour améliorer votre confort et votre qualité de vie. Cette mission n'est pas toujours facile, notamment avec l'impact de la RSL imposée par le gouvernement, amputant le budget de l'Office de près de 4 M€ annuels. HABITAT 77 n'a pour unique ressource vos loyers. L'entretien, la sécurité, la rénovation sont des chantiers importants qui requièrent de grands moyens et qui doivent faire l'objet d'arbitrage pour parer à vos priorités.

C'est avec détermination que de nombreux services ont pu voir le jour : une nouvelle plateforme de gestion de la relation client EASY maintenant opérationnelle, le réseau social de voisinage SMIILE pour créer du lien entre locataires et impulser le bien-vivre ensemble, SOWELL pour une gestion plus rapide des incidents et un meilleur suivi du patrimoine par les gardiens, et My HABITAT 77, disponible depuis votre smartphone, pour vous permettre de mieux gérer votre compte à distance.

Depuis la fin d'année, nous avons également connecté la quasi-totalité des bâtiments, grâce à cet investissement majeur. Chaque problème de chauffage collectif, de pannes de ventilation mécanique contrôlée (VMC) et de trappe de désenfumage restée ouverte est maintenant décelé automatiquement par les 5000 capteurs installés. Ce dispositif engendre immédiatement une alerte ou une mise en sécurité des systèmes, avec une intervention plus rapide de nos prestataires. C'est une innovation majeure dans la gestion de notre patrimoine, une première en France, qui améliorera grandement votre confort ! Ces alertes nous permettront bientôt

de communiquer également avec vous pour vous informer en temps réel du dysfonctionnement et des mesures correctives prises.

La route est encore longue et de nombreux autres projets restent à mener. Notre objectif prioritaire cette année sera l'amélioration de la qualité du service dû et rendu, pour vous offrir un meilleur cadre de vie, des logements confortables, entretenus et paisibles.

En 2022, grâce à des investissements, nous pourrons :

- Renforcer et améliorer la qualité du service,
- Réhabiliter, rénover, valoriser le patrimoine dans lequel vous vivez,
- Démolir et reconstruire pour réaliser des logements plus qualitatifs,
- Près de 6000 logements bénéficieront d'une réhabilitation thermique au cours des 10 prochaines années, dont 2000 en 2022. Mille autres seront démolis et près de 2200 nouveaux logements seront construits à l'horizon 2030.

Nous faisons le souhait que, pour 2022, vous viviez mieux et confortablement chez vous. Nous nous y employons. C'est cette volonté qui anime nos équipes pour améliorer quotidiennement votre cadre de vie. Aucune de nos ambitions et de nos initiatives n'est possible sans l'implication de tous les collaborateurs de l'Office. Cela n'a pas toujours été facile, surtout dans un contexte de crise sanitaire sans précédent. L'engagement des personnels d'HABITAT 77 et la dynamique collective qui nous anime n'ont qu'un objectif : vous offrir la qualité de service que nous vous devons pour améliorer votre confort de vie.

Avec l'espoir d'une année plus sereine pour permettre l'aboutissement de tous nos projets à VOTRE SERVICE, nous vous souhaitons encore une très bonne année 2022.

**Denis Jullemier**  
Président d'HABITAT 77

## LA PAROLE À VOS REPRÉSENTANTS



### LE CIVISME, UNE VALEUR QUI SE PERD

Dans sa définition première, le civisme agrège des comportements, qui portent sur le savoir-vivre, le respect et la bienveillance envers les biens, les personnes et les institutions. Malheureusement, force est de constater que ce sont les incivilités, sous les formes les plus variées, qui empoisonnent le quotidien de chacun, jusqu'à créer parfois des conflits pouvant dégénérer en affrontement physique.

- Se garer en double file pour aller faire une course;
- Jeter les publicités ou son masque chirurgical par terre;
- Laisser ses poubelles dans les couloirs ou à côté du conteneur;
- Sortir ses encombrants, parfois n'importe où, sans respecter les jours de ramassage;
- Stationner une poussette devant sa porte d'entrée;
- Tenir des propos malveillants envers des voisins;
- Écouter la musique à un fort niveau sonore et, parfois, tard dans la nuit;
- Laisser les enfants courir, sauter ou jouer au ballon dans un appartement;
- Taguer des parties communes juste pour le plaisir;
- Promener son chien sans laisse et ne pas ramasser ses excréments;
- Fumer dans les escaliers et les halls;
- Jeter ses mégots par sa fenêtre ou depuis son balcon dans les jardinets des locataires du rez-de-chaussée;
- Les squats dans les halls d'entrées intérieurs et extérieurs où l'on s'installe avec complaisance sur des chaises.

La liste n'est malheureusement pas exhaustive. Pour certains, tout cela semble même normal. Mais ces actes d'incivilité créent un sentiment d'insécurité et d'abandon, au détriment de tous. En effet, pourquoi mettre son sac d'ordures dans le conteneur puisque d'autres ne le font pas. Nous croyons que cela peut changer. Cela dépend juste de notre volonté de vivre ensemble.



Pour toute demande ou pour toute sollicitation vous pouvez joindre votre bailleur HABITAT 77 selon les modalités suivantes:

Gérez votre compte locataire 7 jours sur 7 et 24h/24 sur [WWW.HABITAT77.NET](http://WWW.HABITAT77.NET), rubrique MON COMPTE LOCATAIRE et/ou téléchargez l'appli "My Habitat 77"

Contactez le Centre de Relation Clients  **01 64 14 11 11**

Du lundi au jeudi de 8h30 à 12h15 et de 13h30 à 17h30.  
Le vendredi de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30

Par mail :  [habitat77@habitat77.fr](mailto:habitat77@habitat77.fr)

Par courrier: **HABITAT 77**  10 avenue Charles Péguy  
CS 90074 - 77002 Melun cedex

Retrouvez toute notre actualité en vous abonnant à nos pages

 [@habitat77.fr](https://www.facebook.com/habitat77.fr)  [HABITAT77](https://www.youtube.com/HABITAT77)  [@habitat77.fr](https://www.linkedin.com/company/habitat77.fr)

## À VENDRE

### DEVENEZ PROPRIÉTAIRE



#### À Nangis

Le 9 novembre dernier, une réunion s'est déroulée avec les locataires de la résidence Allée de la Baraque, afin de les informer des modalités de vente de leurs logements. mesdames GALLOIS, Adjointe à la Solidarité et au Logement de Nangis, et MENEZ, Directrice de la Clientèle,


accompagnées de messieurs COLONNE, Responsable de l'agence commerciale, et SASDELLI, Conseiller commercial, pour **HABITAT 77**, étaient présents, ainsi qu'environ 30 % des locataires, que nous remercions.

**À VENDRE**: deux pavillons de 61 m<sup>2</sup> (T3, étiquette énergétique C, Réf: 237LAD0001) et 76 m<sup>2</sup> avec jardin (T4, étiquette énergétique D, Réf: 237PAF0001) sont à vendre à Nangis aux prix respectifs de 122661 € et 160972 €.

#### CONTACTEZ L'AGENCE COMMERCIALE D'HABITAT 77

**10 avenue Charles Péguy – CS 90074 – 77002 Melun Cedex**

Pour plus d'informations pour l'achat d'un appartement ou d'un pavillon

**MAXIME SASDELLI**:  01 83 99 00 60

 [commercialisation@habitat77.fr](mailto:commercialisation@habitat77.fr)

## CONTACTEZ VOS REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES



#### ADLCVAM 77/CGL Monsieur Pierre HOUY

39 rue Jean MOULIN - 77000 MELUN  
Permanences tous les mois de 18h à 19h sauf juillet août et jours fériés  
► 2<sup>e</sup> mardi du mois au 39 rue Jean Moulin - 77000 Melun  
► 3<sup>e</sup> mardi du mois au 32 rue du Capitaine Bernard de Poret - 77190 Dammarie-les-Lys  
Contact: Monsieur Pierre HOUY au 06 81 32 30 33



#### CNL Monsieur Philippe PLAISANCE

21 rue des pêcheurs - 77360 Vaires-sur-Marne  
Tél: 06 67 59 59 17 - [m.plaisance@orange.fr](mailto:m.plaisance@orange.fr)  
Réunion chaque premier samedi du mois de 10h à 12h  
Reçoit également les locataires sur rendez-vous



#### CSF Melun Monsieur Jean MEPANDY

Tél.: 06 51 48 63 24mail: [jean.mepandy@gmail.com](mailto:jean.mepandy@gmail.com)  
Permanence avec Monsieur Jean Mépandy à la CSF  
11 avenue Saint-Exupéry - Melun  
Sur rendez-vous au 01 64 38 51 63



#### DAL HLM Madame Natacha GOUSSIES

Local DAL/HLM6 square Blaise Pascal - 77000 Melun  
[afmelundal77@gmail.com](mailto:afmelundal77@gmail.com)  
Permanences logement pour les locataires de Melun Montaigne  
Mardi de 9h à 17h  
Sur rendez-vous au 09 53 59 05 56

# DOSSIER



◀ La plupart du temps, les sinistres sont le résultat d'un défaut d'entretien ou d'un manque de vigilance.

## COMMENT BIEN GÉRER UN SINISTRE ?

**V**ous êtes victime ou responsable d'un dégât des eaux, d'un incendie ou de tout autre dommage dans votre logement : quelles sont les procédures à engager pour être indemnisé ? Et quelles sont vos obligations auprès d'HABITAT 77 ? Carole Hector, responsable du pôle Assurances, Prévention et Sinistralité, nous éclaire sur les démarches à mener pour retrouver rapidement un chez-soi en bon état.

**Quels sont les sinistres que vous observez le plus souvent au sein des résidences gérées par HABITAT 77 ?**

Environ 80 % d'entre eux concernent un dégât des eaux. Quelques-uns peuvent être liés à un problème d'infiltration au niveau des toitures, des terrasses ou des façades. Dans ce cas, c'est le propriétaire, à savoir HABITAT 77, qui en est le responsable.

Toutefois, la plupart du temps, ils sont le résultat d'un défaut d'entretien du logement, un joint d'étanchéité usé par exemple, ou d'un manque de vigilance, comme un robinet mal fermé, le débordement d'une machine à laver

ou d'un lave-vaisselle en l'absence du locataire. Nous déplorons aussi une vingtaine d'incendies par an, causés par une cigarette mal éteinte, une friteuse oubliée ou des branchements trop nombreux sur une même prise. Ce sont des sinistres moins fréquents, mais aux conséquences plus lourdes. Il peut aussi s'agir d'actes de malveillance, malheureusement.

### III En chiffres

En 2021, HABITAT 77 a enregistré **278 sinistres, dont 209 dégâts des eaux et 23 incendies.**

### III 10 gestes simples et faciles !

**Afin d'éviter qu'un sinistre ne se produise, quelques précautions peuvent être prises au quotidien. En voici un inventaire, non exhaustif.**

- 1 Vérifiez que tous vos robinets sont correctement fermés, surtout lorsque vous vous absentez.
- 2 Ne quittez pas votre logement lorsque votre machine à laver ou votre lave-vaisselle est en marche.
- 3 Ne laissez rien sur le feu si vous n'êtes pas à proximité pour le surveiller.
- 4 Ne placez jamais d'aérosols près d'une cuisinière à gaz. Vous risquez de provoquer une explosion.
- 5 Lorsque vous vous absentez pour plusieurs jours, pensez à couper le robinet d'arrivée d'eau.
- 6 N'allumez pas de bougie à proximité d'un rideau.
- 7 Ne recouvrez jamais une lampe halogène avec un tissu.
- 8 Éteignez parfaitement vos mégots de cigarette ou allumettes, en les passant sous l'eau, avant de les jeter dans la poubelle.
- 9 Ne laissez pas vos enfants sans surveillance dans votre logement.
- 10 Pensez à vérifier l'état d'usure de la pile de votre détecteur à incendie.

**Quelles sont les démarches à effectuer par les locataires ?**

Avant tout, il est indispensable et obligatoire que chacun soit assuré et à jour de ses cotisations. Une attestation à jour doit être fournie à HABITAT 77 à chaque date anniversaire du contrat d'assurance. En cas de sinistre, le locataire doit remplir un formulaire de

### III Que faire pour être bien assuré ?

Tout locataire a l'obligation légale de souscrire un contrat d'assurance multirisque habitation, pour toute la durée de son bail. En revanche, les garanties et options restent à la discrétion de chaque souscripteur. Il est important de bien regarder ce que couvre votre cotisation et de vérifier si des indemnités de relogement sont prévues en cas d'incendie notamment. Certains assureurs les proposent. Dans tous les cas, prenez soin de lire attentivement votre contrat avant de le signer. Sachez aussi qu'un locataire non-assuré, et responsable d'un sinistre, devra endosser le montant des réparations pour l'ensemble des logements ayant subi des dégâts. Enfin, ne jetez jamais le matériel endommagé lors d'un sinistre, avant le passage de l'expert. Prenez des photos, rassemblez également vos factures pour faciliter l'estimation de vos biens endommagés.



▲ En cas de dégât des eaux, l'humidité peut engendrer des moisissures et des problèmes de santé pour les occupants.



au bailleur. Le locataire peut aussi passer par son gardien. Ce dernier transmettra votre attestation au service concerné. Lorsqu'un dégât des eaux sans cause évidente survient, nous faisons intervenir immédiatement un plombier pour détecter une éventuelle fuite. Cela permet de déclencher une réparation au plus vite et d'éviter que le problème ne s'aggrave. Lors d'un incendie, HABITAT 77 n'a pas d'obligation de relogement, le temps de la remise en état. Cependant, dans ces situations extrêmes, et souvent dramatiques, HABITAT 77 reste aux côtés des locataires pour les aider dans la recherche d'une solution. Si les dégâts sont importants, la procédure d'expertise et d'indemnisation peut prendre plusieurs mois. Dès lors, nous invitons le locataire à rompre son bail et à en souscrire un nouveau dans un autre logement.

#### Le locataire a-t-il un délai à respecter pour effectuer les réparations après un sinistre ?

Mieux vaut les réaliser au plus vite. En cas de dégât des eaux notamment, l'humidité peut engendrer des moisissures et des problèmes de santé pour les occupants. D'autre part, un locataire a l'obligation de restituer son logement dans le même état qu'à la remise des clés. Les travaux qui n'auraient pas été accomplis après le sinistre devront l'être, quoi qu'il arrive. Ils seront même plus coûteux, si le logement a continué de se dégrader dans l'intervalle.

déclaration fourni par son assureur. Celui-ci comporte trois volets à compléter. Lorsqu'un sinistre survient dans les parties communes, c'est au gardien de faire le

Puis, qu'il soit responsable ou non, le résident dispose de cinq jours pour déclarer le sinistre à son assureur. Un expert peut se rendre alors sur place, afin d'évaluer les dégâts et estimer le montant des travaux de remise en état. Selon l'origine de l'incident, les réparations seront à effectuer soit par le propriétaire, soit par le locataire. Le montant des indemnités dépend des garanties du contrat.

**« Selon l'origine de l'incident, les réparations seront à effectuer par le propriétaire ou le locataire »**

nécessaire. Le locataire peut également le solliciter. Si le problème concerne l'intérieur du logement, la priorité est bien sûr de contacter rapidement les secours, notamment en cas d'incendie.

#### Pourquoi est-il important d'informer HABITAT 77 ?

Le 3<sup>e</sup> volet du formulaire de déclaration de sinistre est à transmettre rapidement

# EN DIRECT DES

## TERRITOIRE NORD SEINE-ET-MARNE

### PARIS VALLÉE DE LA MARNE

#### Torcy: la résidence Beauregard réhabilitée

Comptant 216 logements, cette résidence avait été réhabilitée en 2019. Les travaux portaient sur l'amélioration des problématiques énergétiques (isolation par l'extérieur des façades et toitures, remplacement des menuiseries extérieures, rénovation des halls, désenfumage). Restaient la réhabilitation des parties communes et la rénovation du parking pour offrir un cadre de vie plus agréable aux locataires. HABITAT 77 a donc mandaté les entreprises BDF Interne (peinture), SLOVEG (électricité) et MPR (métallerie) pour qu'elles effectuent ces travaux. Lesquels ont permis:

- La rénovation des cages d'escalier (peinture, éclairage, remise en jeu des portes d'escalier);
- La réfection de l'étanchéité des terrasses privatives (en cours de réalisation par Delta Renove et France Etanchéité);

- Le nettoyage des sols souples des paliers et la remise en jeu des portes de gaines techniques;
- La remise en service du parking souterrain (peinture, éclairage, mise en place d'un nouveau contrôle d'accès et d'une nouvelle signalétique).



▲ Les cages d'escaliers ont également fait l'objet d'une rénovation bienvenue.



▲ Cette belle initiative permet aux jeunes de s'impliquer et de découvrir le secteur professionnel.

mener un accompagnement individualisé des participants.

### PAYS DE LA BRIE

#### Les travaux sont finis à Fontenay-Trésigny et Villiers Saint-Georges

L'entreprise BDF Interne a procédé à la remise en peinture des cages d'escaliers de la résidence Paul Éluard située à Fontenay-Trésigny comprenant 86 appartements. Les 10 cages d'escaliers sont désormais remises



▲ Démarrés en septembre dernier, les travaux se sont achevés en décembre.



▲ La rénovation du parking souterrain a été engagée et offrira aux locataires un espace plus clair et totalement réhabilité.

Démarrée en septembre 2021, la réfection des cages d'escalier (200000 € HT) a été achevée en décembre, alors que celle du parking (350000 € HT) est en cours.

### GONDOIRE PAYS DE FRANCE

#### Mitry-Mory: les chantiers jeunes, une réussite!

Gardien du site de Mitry Mory, Nouredine Boudouaia propose, depuis cinq ans, un partenariat avec la ville, afin de mettre en œuvre des chantiers éducatifs, dont l'objectif est d'impliquer les jeunes dans la vie locale et plus particulièrement dans leur résidence, avec le soutien logistique d'HABITAT 77. Pendant une semaine, neuf adolescents ont pu réaliser des travaux de peinture et d'entretien des espaces verts. Se déroulant tous les ans, cette opération leur offre la possibilité de découvrir le monde du travail, ses codes et ses spécificités. Par ailleurs, le chantier a permis aux animateurs du service jeunesse de la commune de

# TERRITOIRES



en état pour la plus grande satisfaction des locataires (57 423 €). Quant aux 25 pavillons de la résidence des Tilleuls à Villiers Saint-Georges, leurs toitures ont été démoussées par l'entreprise GEC, alors que les fenêtres de toit et les portes d'entrée ont été remplacées par l'entreprise MPR, pour un montant total de 20728 €.

## TERRITOIRE SUD SEINE-ET-MARNE

### MELUN VAL DE SEINE

#### Terrasses neuves et mise en peinture

Construite en 2010 et située dans un quartier pavillonnaire de Boissise-le-Roi, la résidence du Stade comprend 23



▲ La résidence du Stade a fait peau neuve, avec de nouvelles terrasses et un bardage étincelant.



pavillons en ossature bois. À la demande des résidents, les terrasses en bois, qui étaient devenues trop vétustes, ont été remplacées par des terrasses en maçonnerie traditionnelle. Dans le même temps, l'ossature bois des pavillons s'étant patinée avec les années, une remise en peinture du bardage dans la couleur d'origine a été réalisée afin de conjuguer le charme de la patine avec l'éclat et la chaleur d'une couleur retrouvée. La société TP Goulard a effectué le remplacement des terrasses (42 592 €), alors que les peintures (42 098 €) ont été réalisées par Feldis & Leviaux. Le chantier a duré 6 semaines.

### SÉNART

#### La résidence Zéphirin Camélinat se rajeunit !

Dans le cadre du programme de gros entretien 2021, l'agence de Sénart a



▲ Les halls, cages d'escaliers et paliers ont également été repeints, et tous les revêtements de sol remplacés.



procédé à la réfection complète des parties communes de cette résidence qui compte 57 appartements, à Savigny-Le-Temple. Les travaux (180 445 €) ont permis la réfection complète de l'éclairage (parking et extérieur), avec notamment l'installation d'ampoules basse consommation,

plus économiques et procurant un sentiment de sécurité aux usagers, et la mise en peinture de tous les halls et par le remplacement de tous les sols.

### GÂTINAIS SEINE-ET-LOING

#### Nemours : réfection de l'étanchéité de la dalle de parking

Engagés en décembre dernier, ces travaux concernent sept bâtiments et 229 logements, sur les 389 que compte la résidence Beauregard à Nemours. Après l'installation des baraquements de chantier et la mise en œuvre de la phase préparatoire, l'entreprise



▲ Le chantier devrait être achevé en mars 2022.

CHAPELEC assurera la réalisation de la maçonnerie (adaptation et rehausse des joints de dilatation, etc.), la réfection (étanchéité de la membrane pour l'asphalte, joints de dilatation, etc.) et l'aménagement de la dalle (repose des candélabres, traçage des places de parking, repose des barrières et des portiques). Le montant total de cette opération est de 704474,87 € TTC.

# REGARD SUR

## « À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES »

**S**ur le terrain, au contact des gardiens et des résidents, les gestionnaires de secteur veillent au bon état technique des résidences et des logements d'HABITAT 77. Recrutée en octobre dernier à la Direction nord Seine-et-Marne, sur le territoire Gondoire Pays de France, Chanelle Duvillard-Legay évoque avec nous les spécificités de son métier. Rencontre.



◀ Chanelle Duvillard-Legay, aux côtés des gardiens d'Orly Parc (de gauche à droite : Vincent Rudeaux, Fatouma Gassama, Florence Nkempi et Lassana Soumare).

communes, rendez-vous avec les entreprises de maintenance et de réparation, traitement des demandes de visite des logements en cas de nécessité, etc.

### Quels sont vos liens avec locataires ?

Je passe beaucoup de temps sur le terrain. Personnellement, j'essaie de consacrer environ deux heures par jour à la visite des quatre résidences dont j'ai la gestion. Je vérifie

« J'apprécie la relation de proximité qui s'installe avec les locataires »

### En quoi consiste votre métier de gestionnaire de secteur ?

Rattachée à Catherine Lessinger, responsable du territoire Gondoire Pays de France, notre rôle, avec mes deux nouvelles collègues, consiste à contrôler le bon état technique des résidences et des logements. Nous sommes en contact permanent avec une équipe de six à huit gardiens, afin de veiller à ce que tout soit entrepris pour garantir le bien-être des locataires au quotidien : entretien des parties

l'état des parties communes et déclenche une procédure d'intervention lorsqu'une réparation est nécessaire. Cela me permet aussi de rencontrer des locataires, de leur présenter mon métier et de répondre à leurs interrogations.

Avant son départ, j'effectue une visite conseil du logement avec le locataire pour qu'au moment de l'état de lieux de sortie, aucun frais de réparation ne lui incombe. Nous évaluons ensemble ce qu'il peut lui-même réparer ou faire remettre en état. J'assure

aussi l'état des lieux de sortie, en présence du gardien qui connaît bien le locataire et le logement.

### Qu'est-ce qui vous séduit dans votre quotidien ?

J'apprécie la relation de proximité qui s'installe avec les locataires. Même si leur premier interlocuteur reste le gardien, je suis aussi à l'écoute de leurs questions. À mes yeux, il est important d'être présente pour leur apporter les meilleures réponses et faire



▲ Chanelle Duvillard-Legay, gestionnaire de secteur sur le territoire Gondoire Pays de France.

en sorte que les demandes formulées soient satisfaites au plus vite.

### Quels sont vos objectifs pour encore mieux répondre aux attentes des résidents ?

Je vais mettre en place des permanences hebdomadaires au sein de chaque résidence. Chaque locataire pourra librement solliciter pour exposer un problème ou poser une question. Je serai là pour y répondre et pour trouver des solutions. Une de mes collègues le fait déjà et cela fonctionne très bien. Ces échanges nous font progresser et instaurent dialogue et confiance.