

# HABITALYS Infos

JOURNAL DES LOCATAIRES

N°79

JANVIER - FÉVRIER - MARS 2025

DOSSIER [ PAGE 4 ]

## ENQUÊTE NUMÉRIQUE : VOS RÉPONSES À L'ENQUÊTE

PAROLES DE LOCATAIRES [ PAGE 3 ]

**VALÉRIE  
GAZÈRES**

Réalise son rêve avec Habitalys

À NOUS D'AGIR... [ PAGE 7 ]

**SINISTRE DANS  
SON LOGEMENT**

Conseils pratiques à suivre

**HABITALYS**  
BATISSEUR D'UN ART DE VIE

[www.habitalys.com](http://www.habitalys.com)



## édito

En ce début d'année, je veux vous réaffirmer notre engagement en matière de qualité de service rendu : c'est le sens du label Quali'HLM obtenu récemment et qui devient notre feuille de route pour progresser.

Les équipes d'Habitalys sont mobilisées sur ces enjeux (propreté, tranquillité, traitement des réclamations...) et sur la rénovation énergétique du patrimoine pour laquelle notre Conseil d'Administration a voté un plan de développement de plus de 52 millions d'euros sur les dix années à venir.

Enfin, avec plus de 600 réponses à notre enquête, la transformation numérique va pouvoir se poursuivre en tenant compte de vos attentes, tout particulièrement en matière d'accompagnement.

Je vous souhaite une bonne lecture !

Thomas Bouyssonnie  
PRÉSIDENT D'HABITALYS

## BON À SAVOIR



## L'OBTENTION DU LABEL QUALI'HLM® : LE LOCATAIRE AU CŒUR DE NOTRE DÉMARCHÉ

**Nous sommes fiers de vous annoncer qu'Habitalys vient d'obtenir le label Quali'HLM® : le label qualité de service du Mouvement HLM.**

### Labellisation

Une labellisation que nous sommes allés décrocher à la suite d'un premier diagnostic "Habitat-Qualité-Service" réalisé par un auditeur agréé en mars 2023. Ce dernier avait relevé sept points d'alerte mineurs. Pendant dix-huit mois, nous avons travaillé avec détermination sur des axes d'amélioration. En septembre 2024, un audit de mise en œuvre a confirmé nos progrès, et nous avons été heureux de recevoir un avis favorable à l'obtention du label au mois de décembre.

### Valable trois ans

Ce label, valable trois ans et renouvelable, nous engage à maintenir nos efforts sur la durée. Un rendez-vous est

prévu dans quelques mois pour un audit de vérification, garantissant ainsi la dynamique d'amélioration continue d'Habitalys.

Le label Quali'HLM®, développé par l'Union Sociale pour l'Habitat, est reconnu au niveau national et synonyme d'une rigueur méthodologique, d'une amélioration continue et d'un management efficace.

### Gage d'encouragement

Un gage d'encouragement à aller toujours plus loin dans l'amélioration de nos services au profit de nos clients !



**HABITALYS** JOURNAL DES LOCATAIRES **Infos** Habitalys Infos N°79 est édité par Habitalys - 1080, avenue du Midi - ZAC Agen Sud - BP 58 - 47003 Agen Cedex | www.habitalys.com | Directeur de la publication : Thomas Bouyssonnie - Responsable de la rédaction : Bruno Guinandie  
Rédaction : Service communication Habitalys | Graphisme : www.lamarquedefabrique.fr - Impression : www.graphic-sud.com - Crédit photos : Adobe Stock - iStockphoto | Tirage : 4 000 exemplaires.



## PAROLES DE LOCATAIRES

## DE LOCATAIRE À PROPRIÉTAIRE

### Valérie Gazères réalise son rêve avec Habitalys

**À 57 ans, Valérie Gazères peut enfin savourer la joie d'être propriétaire. Résidant à Pont-du-Casse, près d'Agen, elle nous partage son parcours inspirant.**

« Je vivais en centre-ville dans un logement privé, mais je rêvais de calme pour offrir

un meilleur cadre de vie à mes enfants », explique-t-elle. Installée depuis treize ans dans une maison gérée par Habitalys, elle y a trouvé l'environnement idéal : une résidence paisible, un voisinage agréable et un logement avec plusieurs chambres.

Bien qu'elle ait toujours souhaité devenir propriétaire, les



contraintes financières liées à l'éducation de ses deux enfants l'ont longtemps freinée. « Pourtant, dès mon arrivée, j'ai commencé à effectuer des travaux comme si la maison m'appartenait déjà. »

Grâce à l'accompagnement d'Habitalys, son projet a pu se concrétiser. « Leur suivi a été remarquable, du début jusqu'à la signature. Les frais de notaire réduits et leur disponibilité ont vraiment facilité cette étape importante de ma vie. »

Désormais chez elle, Valérie fourmille de projets : aménager une terrasse, changer les sols ou encore installer un portail. Quand on lui demande si elle recommande Habitalys, sa réponse est sans équivoque : « oui, absolument. Je n'ai aucun regret d'avoir fait ce choix. »

Un parcours qui illustre à merveille l'engagement d'Habitalys à accompagner ses locataires dans leur cheminement vers la propriété.

### Madame et Monsieur Morel\* partagent leur expérience avec Habitalys

#### Pouvez-vous nous raconter votre parcours ?

Après un temps en région parisienne, nous sommes revenus à Agen en 2014 où nous avons d'abord trouvé un logement dans le privé avant qu'Habitalys ne nous attribue un appartement au Passage-d'Agen. C'était parfait

pour nous, jusqu'à ce que notre famille s'agrandisse. Avec quatre enfants, il est rapidement devenu trop petit. Nous avons donc demandé une mutation à Habitalys, qui nous a permis d'obtenir un logement plus spacieux dans la même commune.

#### Pourquoi avez-vous choisi d'acheter un logement avec Habitalys ?

Quand nous avons découvert dans le journal des locataires qu'Habitalys proposait des logements à l'achat, nous avons contacté leur service des ventes. Une annonce a particulièrement retenu notre attention : l'emplacement était idéal, proche des écoles et même s'il y avait des travaux,

le potentiel était énorme. Le prix était aussi très abordable. C'était une opportunité à ne pas manquer !

#### Comment s'est déroulé votre achat ?

Tout s'est très bien passé. Nous avons été accompagnés tout au long du processus par des équipes à l'écoute. En plus, il y a de nombreux avantages : pas de frais d'agence, des frais de notaire réduits, et pas de copropriété. C'est très rassurant d'acheter avec Habitalys.

#### Et aujourd'hui, êtes-vous satisfaits de votre choix ?

Absolument ! Nous sommes propriétaires depuis octobre 2024. Nous effectuons les travaux petit à petit, et nous nous sentons déjà chez nous !



## Sommaire

BON À SAVOIR	2
PAROLES DE LOCATAIRES	3
DOSSIER	4
QUOI DE NEUF ?	6
À NOUS D'AGIR...	7
HABITALYS PROMOTION	8





## ENQUÊTE NUMÉRIQUE : VOS RÉPONSES

Souvenez-vous... en octobre dernier, nous vous diffusions une enquête afin de mieux cerner vos besoins en terme d'accompagnement numérique.

**600**  
VOUS AVEZ ÉTÉ PLUS DE 600 À NOUS RÉPONDRE, ET NOUS VOUS EN REMERCIONS !

### Voici les résultats de l'enquête :

#### Répartition par tranche d'âge :

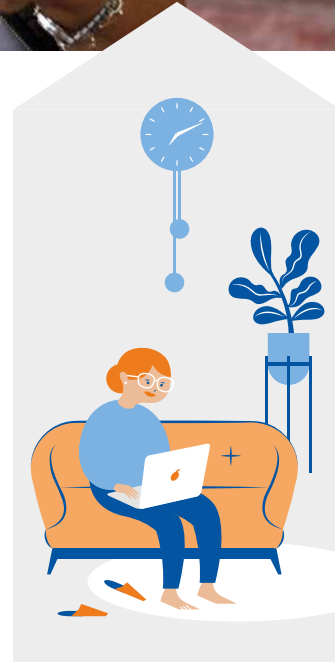
69 % DE FEMMES  
31 % D'HOMMES

40 % ont plus de 65 ans

19 % NE DISPOSENT D'AUCUN OUTIL INFORMATIQUE

#### Votre activité :

51 % d'entre-vous êtes retraités



### Zoom sur le niveau d'équipement de la catégorie "retraités" :

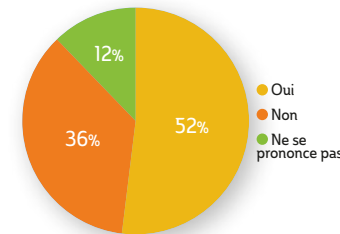
Une majorité d'ordinateurs et de smartphones utilisés.

Sur toutes les catégories confondues, l'utilisation du smartphone domine sensiblement.



### Réponses aux questions "Je sais faire"

#### Je maîtrise la partie bureautique d'un ordinateur :



#### Je sais naviguer sur le web (niveau 1) :

Faire une recherche sur Google, naviguer sur un site web...

54 % ont répondu : OUI

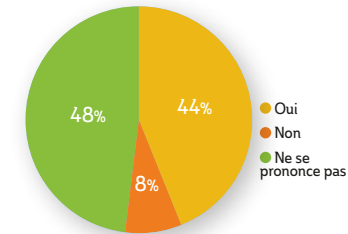
36 % ont répondu : NON

### Réponses aux questions "Je souhaite apprendre"

Cette enquête nous a permis de constater qu'un échantillon conséquent de nos locataires, et notamment sur les agglomérations d'Agen et Marmande, seraient favorables à un accompagnement au numérique.

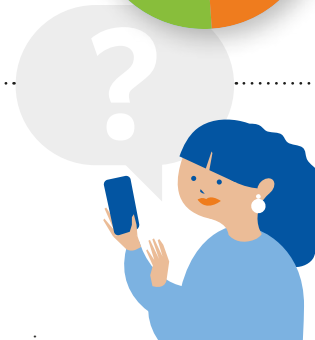
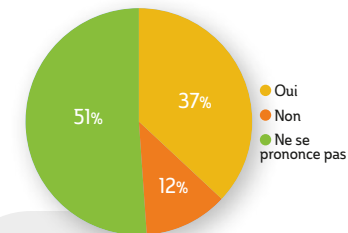
Nous vous avons entendus et allons travailler sur la mise en place d'un plan d'actions pour répondre à vos besoins.

#### Je sais accéder à mon Espace Locataire Habitalys :



#### Je sais effectuer mes démarches administratives en ligne (niveau 2) :

Créer un espace client, remplir une enquête en ligne, déclarer ses impôts en ligne, faire une demande à la CAF en ligne...



#### BON À SAVOIR...

##### LES THÈMES :

Utiliser la fonction bureautique de votre ordinateur +++

Naviguer sur Internet et effectuer ses démarches en ligne ++++

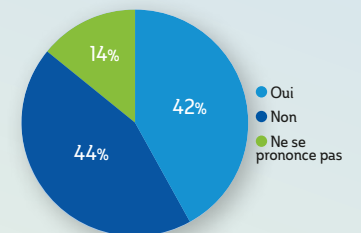
Info

### Zoom smartphone

#### Réponses à la question "Je sais effectuer mes démarches en ligne" pour les personnes qui ne possèdent qu'un smartphone

44 % DES PERSONNES

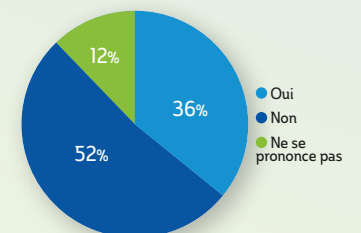
qui possèdent un smartphone ne savent pas effectuer leurs démarches en ligne sur le web.



#### Réponses à la question "Je sais rédiger un document sur l'ordinateur" pour les personnes qui ne possèdent qu'un smartphone

52 % DES PERSONNES

qui possèdent un smartphone ne savent pas pour autant rédiger un document sur l'ordinateur.



Un constat qui prouve que ce n'est pas parce qu'on est connectés, que l'on sait réaliser en toute autonomie des démarches en ligne ou se servir des fonctions bureautiques !

**DISPOSITIF  
RASSURE-TOIT**

Avec son dispositif Rassurance-Toit, Habitalys met à la disposition des femmes victimes de violences conjugales douze logements entièrement meublés et équipés dans neuf communes du département.

Aujourd'hui, nous allons encore plus loin en devenant acteur du dispositif "pack Nouveau Départ".



**Le "pack Nouveau Départ", qu'est-ce que c'est ?**

**ÉTAPE 1 :  
La proposition**

Habitalys vous écoute, vous informe, vous guide et vous propose de bénéficier du "pack Nouveau Départ". En cas d'accord de votre part, nous nous chargeons de transmettre votre demande à un référent coordinateur.

**ÉTAPE 2 :  
L'organisation  
de la prise en charge**

Ce référent vous contacte dans les cinq jours, en toute confidentialité, pour évaluer votre situation et identifier vos besoins, afin d'organiser une prise en charge rapide, globale et adaptée.

**ÉTAPE 3 :  
L'accompagnement pour  
des solutions durables**

Différents professionnels sont mobilisés pour répondre à vos besoins (CAF, MSA, CPAM, Pôle emploi, bureau d'aide aux victimes, maison de protection des familles, associations, etc.).

Le processus d'ouverture de vos droits sociaux est accéléré avec l'activation de toutes les aides nécessaires pour un nouveau départ (accès au logement, soutien psychologique, garde d'enfant, etc.).

**Pour qui ?**

Le "pack Nouveau Départ" n'est pas conditionné à un dépôt de plainte.

Toute victime de violences conjugales : femme ou homme, séparée ou non, avec ou sans enfant, résidant en France est éligible.

**NOUVEAU BARÈME  
DES RÉPARATIONS LOCATIVES**

Le nouveau barème encadrant les réparations locatives après l'état des lieux de sortie a été mis en place depuis le 1<sup>er</sup> janvier.

Il est accompagné d'une grille de vétusté détaillant chaque pièce et matériau du logement. Il précise les coûts de remise en état imputables au

locataire et à Habitalys en tenant compte de l'usure normale du logement. Pensé pour être plus clair et accessible, ce barème s'applique à tous les contrats de location en cours et à venir. Vous pourrez le consulter dans la prochaine mise à jour du règlement intérieur, disponible sur votre futur Espace Locataire. •



**QUOI FAIRE  
EN CAS DE SINISTRE ?**

Voici quelques conseils pratiques à suivre pour faire face à un sinistre.

- 1 JE DÉCLARE IMMÉDIATEMENT LE SINISTRE à mon agence Habitalys (5 jours maximum).**

**Cas n°1 :**

En cas de dégât des eaux, complétez un constat amiable (disponible en téléchargement gratuit sur internet ou auprès de votre assureur) en mentionnant la date du sinistre, la cause exacte, la nature des dommages, votre nom, l'adresse de votre logement, les coordonnées et le numéro de votre contrat d'assurance "Habitation".

Si la fuite se situe chez un voisin, complétez le constat avec lui et transmettez-le-nous dans les plus brefs délais.

**Cas n°2 :**

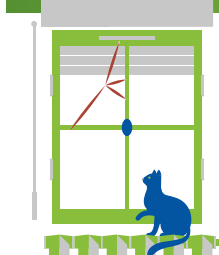
Pour tout autre sinistre (dégradations, vandalisme, incendie...), adressez-nous une note explicative bien détaillée (date, causes et circonstances du sinistre, photos des dommages).

- 2 J'ENVOIE ÉGALEMENT TOUS CES ÉLÉMENTS À MON ASSUREUR**
- 3 JE FAIS APPEL À UN ARTISAN pour évaluer les travaux de remise en état du logement et établir un devis, que je transmets à mon assureur et à Habitalys.**
- 4 À SON TOUR, HABITALYS DÉCLARE À SON ASSUREUR et vous tient informé(e) de la situation.**

**En cas d'urgence :**

Contactez le service maintenance de votre agence.

**IMPORTANT :** Si vous ne faites pas le nécessaire pour déclarer rapidement un sinistre, vous pourrez être tenu responsable des dommages causés et la remise en état pourrait être à votre charge. •



**CÔTÉ  
RECETTE**

**Comment réaliser sa lessive maison ?**

Pour 5 litres de lessive :

Facile : ●●●● | Bon marché : ●●●●●

**INGRÉDIENTS :**

- 80 g de savon de Marseille ou d'Alep en paillettes
- 1,5 litre l'eau
- 3 càs de vinaigre blanc
- 2 càs de bicarbonate de soude
- 5 gouttes d'huile essentielle d'Arbre à Thé

**PRÉPARATION :**

- Faire fondre les paillettes de savon de Marseille ou d'Alep dans environ 1,5 litre d'eau bouillante.
- Mélanger l'eau et le savon jusqu'à dissolution des paillettes. Vous pouvez utiliser un fouet de cuisine.
- Ajouter dans la préparation 3 cuillères à soupe de vinaigre blanc.
- Ajouter 2 cuillères à soupe de bicarbonate de soude (action détachante)
- Et enfin ajouter 5 gouttes d'huile essentielle d'Arbre à Thé (action désinfectante)
- Verser la préparation refroidie dans un bidon de 5 litres et ajouter de l'eau pour finir de remplir le récipient.

Bien secouer le bidon pour mélanger... c'est prêt !

Vous obtenez une lessive écologique et économique en un rien de temps ! •

**VOUS ÊTES UN CORDON BLEU ?**

Envoyez-nous vos recettes ! Par mail ou par courrier :

contact@habitalys.org  
Habitalys - Service communication  
1080, avenue du Midi - ZAC Agen Sud  
BP 58 - 47003 Agen Cedex



**EN 2025, C'EST À VOTRE TOUR  
DE DEVENIR PROPRIÉTAIRE !**

**340**  
logements  
en vente

## Nouvelles résidences :

### 📍 BRAX

• Résidence Hameau de la Rose  
4 appartements

### 📍 BON-ENCOTRE

• Résidence La Frégate  
Maison individuelle  
avec grand terrain

### 📍 LE PASSAGE-D'AGEN

• Résidence Paul Bert III

### 📍 ESTILLAC

• Grand Champs



## Terrains à bâtir

**Il ne reste plus que  
3 terrains à bâtir !**

### 📍 DAMAZAN

• 2 terrains d'environ 600 m<sup>2</sup>  
Viabilisés et libre choix  
constructeur.

**38 000 €**

### 📍 MÉZIN

• 1 terrain spacieux de 2 480 m<sup>2</sup>  
Situé au centre-ville, dans  
un environnement calme,  
exposé plein sud. Libre choix  
constructeur.

**17 000 €.**

Contactez  
Pauline ou Claire  
**HABITALYS PROMOTION**

Tél. : 05 53 77 05 69  
ou par mail :  
promotion@habitalys.org



Nombreux avantages : jusqu'à  
30 000 € de prêt à 0 %,  
exonération de taxe foncière...



## Programmes neufs

### 📍 DAMAZAN

• Villa en cours de construction,  
séjour de 39m<sup>2</sup>, 3 chambres, jardin,  
cellier et garage

Située dans un environnement  
privilegié en face du lac  
de Damazan.

**190 500 €**

### 📍 VILLENEUVE-SUR-LOT

• 6 maisons individuelles de plain-  
pied, 3 chambres, garage et jardin  
compris

Hypercentre, sur le site  
de l'ancienne clinique,  
programme neuf "Olympe  
de Gouges".

## À venir

### 📍 LE PASSAGE-D'AGEN

• 8 villas, T4, garage et jardin

En plein centre-ville, proche  
de la Médiathèque, au calme. •

