

**SAUVEZ
DES VIES
RESTEZ
CHEZ
VOUS**

ÉDITION SPÉCIALE COVID-19

Bien vivre ensemble pendant le confinement

Le 13 avril dernier, le Président de la République a annoncé que le confinement serait prolongé jusqu'au 11 mai prochain. Cette mesure, qui nous affecte tous, est nécessaire pour protéger ceux que nous aimons ; à commencer par les plus vulnérables face à la maladie. Pour que cette situation soit la moins pénible possible, il appartient à chacun d'observer quelques règles de vivre-ensemble.

ÉDITO



Pascal Barbottin

Directeur Général de PATRIMOINE

Dès les premiers signes de l'arrivée de l'épidémie de COVID-19 en France, la Direction de PATRIMOINE a pris toutes les mesures possibles pour limiter la propagation du virus, protéger ses collaborateurs, locataires et partenaires, tout en maintenant la meilleure qualité de service possible.

Malgré les mesures de confinement, les équipes de PATRIMOINE mettent tout en œuvre pour assurer une part de l'activité, dans les meilleures conditions possibles au vu des circonstances. Dans ce contexte très particulier, il appartient à chacun de contribuer à préserver la santé de tous et un cadre de vie agréable. C'est pourquoi je vous demande de respecter les consignes sanitaires et de confinement en vigueur.

A l'heure où nous écrivons ces lignes, nous ignorons de quoi seront faites les semaines à venir. Mais nous en sommes convaincus, nous sortirons de cette crise à force de solidarité, de tolérance et de civisme. Soyez assurés que nous ne vous oublions pas et que nos équipes restent mobilisées pour assurer nos missions les plus importantes.

Prenons soin de nous et des autres.



Photo : AdobeStock

Respecter le confinement et les consignes sanitaires en vigueur

- ▶ Ne pas se rassembler dans les parties communes des résidences ou en extérieur.
- ▶ Ne pas laisser les enfants se promener ou jouer, seuls ou à plusieurs, dans les parties communes ou en extérieur.



Photo : AdobeStock

Préserver la propreté de la résidence

- ▶ Ne pas déposer de déchets ou d'encombrants dans les parties communes.
- ▶ Déposer ses déchets uniquement dans les containers prévus à cet effet.



Photo : AdobeStock

Limiter l'utilisation des ascenseurs

- ▶ Réserver l'utilisation des ascenseurs aux personnes âgées et/ou à mobilité réduite.
- ▶ Veiller à ce que les enfants ne s'amuse pas avec les ascenseurs, qui ne sont pas des jouets !



Photo : AdobeStock

Faire preuve de tolérance et de solidarité

- ▶ Être compréhensifs et tolérants, notamment face au bruit ("horaires décalés" des personnes travaillant la nuit, familles confinées toute la journée, enfants jouant à l'intérieur...).
- ▶ Rester attentifs aux personnes les plus vulnérables et proposer son aide à ceux qui en ont le plus besoin (ex : portage de courses), tout en respectant les gestes barrières.



Hlm : tous mobilisés face au COVID-19

Comment contacter PATRIMOINE pendant le confinement ?

Depuis le 17 mars, nos locaux sont fermés au public et notre standard téléphonique est suspendu. Cependant, nous gardons le contact avec vous, notamment grâce à :

► **Une page web dédiée** aux démarches des locataires en période de confinement : www.sa-patrimoine.com/info-covid19

Cette page est mise à jour régulièrement en fonction de l'évolution de la situation.

► **Une adresse mail** pour traiter les demandes les plus urgentes : urgences@sa-patrimoine.com

► **L'astreinte par téléphone**, toujours uniquement réservée aux urgences techniques le soir et le week-end : **09 70 82 82 88**

Hommage à Henri ROS

C'est avec tristesse que nous avons appris le décès de M. Henri ROS, survenu le 30 mars dernier, à l'âge de 83 ans.

Locataire de PATRIMOINE et membre de la CNL, Henri ROS avait siégé au Conseil d'administration de PATRIMOINE en tant que représentant de locataires durant de longues années.

Représentant actif aux réunions de Concertation Locative, il a œuvré avec conviction pour le bien et l'intérêt de tous, d'abord sur Jean Gilles à la Reynerie puis sur La Bruyère à Escalquens.



Photo : AdobeStock

Gestion locative : priorité aux urgences techniques

Depuis le 17 mars, toutes les Agences de Gestion Locative sont fermées au public. Les équipes de PATRIMOINE continuent pourtant à travailler pour assurer une partie de l'activité, en accordant la priorité aux urgences techniques.

“Une fuite d'eau, c'est une urgence. Pour un robinet qui goutte, en temps normal on intervient, mais en ce moment ce n'est pas une priorité.” résume Laure Grastilleur, Responsable Gestion Patrimoniale chez PATRIMOINE.

En cette période particulière, **beaucoup d'entreprises sont fermées** ou en activité réduite. Pour autant, **PATRIMOINE met un point d'honneur à assurer l'entretien technique de ses résidences**. Les entreprises qui interviennent s'adaptent à la situation pour limiter les contacts avec les locataires. Les activités qui ne nécessitent aucun contact sont maintenues (inspection des chaudières collectives, maintenance des ascenseurs...) et d'autres reprennent progressivement, comme l'entretien des espaces verts.

Ce qu'il faut retenir...

- Les interventions techniques dans les logements occupés sont limitées aux dépannages d'urgence.
- Les entreprises s'adaptent pour intervenir dans les logements, en prenant les précautions nécessaires, par exemple en demandant avant intervention si le locataire fait l'objet d'une mesure de quarantaine.
- Les visites annuelles liées au Contrat Multiservices sont suspendues pour l'instant.
- La gestion des sinistres est ralentie car les assurances fonctionnent elles aussi dans des conditions dégradées.

PATRIMOINE remercie ses locataires pour leur compréhension et leur patience.



Photo : Freepik

PATRIMOINE veille sur ses locataires seniors

Les seniors sont particulièrement touchés par la crise sanitaire actuelle. Plus fragiles face au virus, ils sont aussi plus exposés à l'isolement social, particulièrement fort en période de confinement.

Sur un parc de plus de 12 000 logements, PATRIMOINE loge près de 2 500 personnes âgées de plus de 65 ans. Parmi ceux-ci, plus d'un millier ont plus de 75 ans.

Depuis le 17 mars, **PATRIMOINE assure une veille téléphonique auprès de ces locataires, avec une priorité aux plus de 75 ans**. Objectifs de cette veille : **S'assurer que tout va bien, détecter d'éventuelles urgences techniques, rappeler la nécessité de rester chez soi et les gestes à observer...** mais aussi discuter un peu et maintenir le lien social avec les seniors. Cette veille téléphonique permet aussi de **faire le lien avec les réseaux de solidarité locaux**, afin

de proposer aux personnes qui en ont besoin des services d'aide tels que le portage de repas.

A la mi-avril, près de 800 seniors avaient déjà été contactés (plus de 1 000 appels au total). PATRIMOINE souhaite poursuivre cette action tout au long du confinement. *“Cette initiative est très appréciée. Les personnes contactées nous font des retours très positifs. Le fait de se préoccuper d'eux et de leurs besoins permet de recenser de nombreux témoignages et d'être au plus proche de nos résidents.”*, commente Lucie Etienne, Référente Seniors chez PATRIMOINE.

Médiation des conflits, écoute et soutien... avec L'Amandier

Face à une situation inédite, PATRIMOINE s'appuie sur l'expertise de son partenaire L'Amandier pour résoudre les conflits de voisinage et apporter de l'écoute et du soutien à ceux qui en ont le plus besoin.

Des médiations par téléphone ou en "visio"

En situation de confinement, la cohabitation contrainte et permanente exacerbe les tensions entre voisins. L'Amandier, structure spécialisée dans la médiation des conflits de voisinage, a observé une légère hausse des situations pour lesquelles elle est sollicitée.

Bruits de pas, enfants qui jouent, musique, télévision : sans surprise, **les nuisances sonores sont la cause numéro 1 des conflits.**

"La situation est propice aux angoisses, aux troubles du sommeil. Cela rend les gens plus sensibles et intolérants au moindre bruit.", explique Marie-Pascale Fauré, qui coordonne les médiations de L'Amandier.

Face à ces situations, L'Amandier s'adapte aux contraintes du moment. **Lorsque cela est possible, des médiations sont effectuées par téléphone ou visioconférence.** L'outil est inhabituel, mais le résultat plutôt satisfaisant. *"Les tours de parole sont bien respectés, mais les locataires laissent un peu moins parler leurs émotions."*, commente Marie-Pascale Fauré.



Le GITEs reste présent au plus près des habitants

Créé fin 2018, le Groupement Interquartiers de Tranquillité et de Sécurité (GITEs) effectue des tournées de tranquillité et de prévention sur les résidences de PATRIMOINE et du Groupe des Chalets.

S'il ne se substitue pas à la Police, **le GITEs apporte une réponse complémentaire aux troubles de la tranquillité** sur le domaine privé des bailleurs. Grâce à la mobilisation des agents du GITEs, **cette présence appréciée des locataires est maintenue**, avec une vigilance renforcée sur la sécurité des bâtiments.

"Les dizaines de locataires rencontrés chaque jour – à bonne distance ! – sont ravis de nous

De l'écoute et du soutien

Violences familiales, addictions, précarité, isolement social... le confinement rend ces situations dramatiques encore plus difficiles.

L'Amandier propose un service d'écoute et de soutien à ceux qui en ont le plus besoin. Parmi ses effectifs, **la structure compte en effet plusieurs psychologues formés aux périodes de crise. Des entretiens téléphoniques sont proposés, d'une durée qui peut aller jusqu'à 45 minutes** (personne seule ou famille).

L'Amandier rappelle que des numéros nationaux d'urgence existent également :

- ▶ Le **3919** (Violences Femmes Info). En cas d'urgence, appelez le **17** ou envoyez un SMS au **114** (numéro valable aussi pour les personnes sourdes et malentendantes).
- ▶ Le **119** est dédié aux enfants victimes de violences physiques ou psychologiques.
- ▶ Le **115**, numéro du SAMU Social, vient en aide aux personnes sans abri ou en grande difficulté sociale.

savoir toujours à leur service", commente Rémi Vincent, Directeur Général du GITEs.

Une présence parfois ponctuée d'instant de bravoure. Comme ce matin du 6 avril, où des agents du GITEs ont assisté à un départ d'incendie sur un parking. Ils ont immédiatement mis en place un périmètre de sécurité et ont attaqué les flammes avec leurs extincteurs, avant l'arrivée des pompiers, qui les ont félicités pour leur sang-froid.



Photo : Pierre LE MASSON - VDNPOR

Stop aux lingettes dans les toilettes !

Canalisations bouchées, filtres encrassés, refoulement des eaux usées... C'est le cas de le dire : les entreprises chargées de la maintenance des réseaux d'eau sont débordées ! Le problème était déjà connu, mais il s'est aggravé avec le confinement.

Les incidents se multiplient partout en France. Selon Veolia, jusqu'à **70% des interventions sont dues aux dégâts causés par les lingettes, protections périodiques et autres couches-culottes jetées dans les WC.**



Photo : Sjarce

Les lingettes s'accumulent dans une canalisation et forment un bouchon.

Une seule solution : à l'exception du papier toilette, ne jetez rien dans les WC. **Utilisez une poubelle séparée, placée dans vos WC ou votre salle de bains.**

Et les lingettes "biodégradables" ?

Méfiez-vous aussi des mentions trompeuses sur les emballages. Qu'il s'agisse des lingettes ou des rouleaux de papier toilette, aucun ne se dégrade correctement dans l'eau (même si le produit est présenté comme "biodégradable"). Ces déchets finissent donc quand même par boucher les canalisations et polluer les rivières et les mers.



Photo : Adobe Stock

Efficaces, les masques "faits maison" ?

Le manque de masques de protection est au cœur de l'actualité depuis plusieurs semaines. Sur le web, de nombreux tutoriels proposent d'en fabriquer soi-même. Mais qu'en est-il de l'efficacité de ces masques "faits maison" ?

Un faible niveau de protection

Soyons clairs : ces masques offrent une protection très faible contre l'infection. **On est très loin de l'efficacité d'un masque FFP2.**

Au mieux, un tel masque vous permettra de limiter la contamination d'autres personnes. Il peut donc constituer un geste barrière supplémentaire lors de sorties à l'extérieur.

Attention : Cela ne doit pas vous inciter à sortir davantage de chez vous ou à ne plus observer les gestes barrières.

Quelques précautions à prendre...

► Utiliser uniquement les modèles de masques validés par les CHU, ou mieux : le cahier des charges publié par l'AFNOR sur www.afnor.org.

► Si le masque est en papier, le jeter à la poubelle après utilisation. S'il est en tissu, le laver en machine à 60°C.

► Mettre un masque correctement est tout un art, expliqué dans de nombreux tutos publiés sur le web par les CHU.



Photo : StockSnap

TOP 5 des fausses informations sur le COVID-19

Laver ses courses à l'eau de Javel ?



Un faux message alarmiste d'une infirmière recommandait (entre autres) de nettoyer ses courses alimentaires à l'eau de Javel. Info démentie par les hôpitaux : la fameuse infirmière n'existait même pas ! Mais certaines personnes se laissent avoir. Conséquence : les centres antipoison reçoivent de plus en plus d'appels liés à des intoxications à l'eau de Javel ou au gel hydroalcoolique.

Le COVID-19 créé en laboratoire ?



Dans une vidéo partagée plus d'un million de fois sur Facebook, un homme affirme que le COVID-19 a été créé en laboratoire. Pour cela, il s'appuie sur un "brevet" déposé par l'Institut Pasteur en 2004. En réalité, ce document fait référence aux recherches de l'Institut Pasteur sur le SRAS, un autre germe de la famille des coronavirus, apparu en 2002.

Vitamine C, apnée et boissons chaudes ?



Retenir sa respiration pendant 10 secondes pour diagnostiquer l'infection, consommer de la vitamine C ou des boissons chaudes pour s'immuniser : ces "conseils" partagés sur Internet sont complètement inefficaces, voire dangereux, puisque l'excès de vitamine C pourrait causer des troubles digestifs et rénaux.

La 5G à l'origine du COVID-19 ?



Venue des Etats-Unis, cette rumeur affirme que la 5G, nouveau standard des télécommunications, est à l'origine du COVID-19. Une affirmation démentie par les scientifiques, qui confirment l'origine biologique du virus.

Une carte de France du déconfinement ?



Sur les réseaux sociaux circule une carte de France qui indique les dates de déconfinement prévues pour chaque zone du territoire. Relayée jusque dans une émission TV, il s'agissait en réalité d'un photomontage qui n'avait rien d'officiel.

Méfiez-vous des fausses informations

Rumeurs, mauvais conseils, théories du complot, arnaques... De nombreuses fausses informations circulent autour du COVID-19. Et à la manière d'un virus, elles sont loin d'être inoffensives.

Vous les avez sûrement déjà lues ou entendues. Peut-être même les avez-vous relayées auprès de vos proches ? Dans cette période d'incertitude, les fausses informations circulent à toute vitesse sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter...) et les messageries instantanées (Messenger, WhatsApp...). Relayées par des milliers de personnes en quelques heures, **elles peuvent avoir des conséquences graves :**

- mauvaise application des consignes sanitaires
- recours à des pratiques dangereuses (automédication, pseudo-thérapies...) pouvant mener à des intoxications
- surcharge des hôpitaux et des numéros d'urgence
- vagues de panique, déplacements injustifiés, "pillage" des rayons de pâtes ou de papier toilette...

Si vous ne pouvez pas vérifier une info, ne la relayez pas !

Adoptez ce principe simple : **Vérifiez une information avant de la relayer. Si vous ne pouvez pas la vérifier, c'est qu'elle est probablement fausse.** Dans ce cas, ne la relayer pas !

En cas de doute, **reportez-vous aux sources officielles** (comme gouvernement.fr) et **consultez les sites spécialisés dans la vérification de l'information** (Hoaxbuster, Les Décodeurs, CheckNews, FakeOff...).

Attention aux arnaques en ligne !

Les cybercriminels s'adaptent à la situation actuelle pour vous soutirer de l'argent ou pirater vos données confidentielles. Redoublez donc de vigilance et méfiez-vous notamment :

- des faux sites web gouvernementaux piégés (pour télécharger votre attestation de sortie, rendez-vous uniquement sur www.interieur.gouv.fr)
- des appels aux dons et cagnottes en ligne, surtout hors des sites vérifiés (Leetchi, LePotCommun...)
- des sites web prétendant vendre des masques, du gel hydroalcoolique, des remèdes "miracles"