

Hors Série
 vivre ensemble

Bienvenue chez IDF Habitat

MAGAZINE D'INFORMATION POUR LES LOCATAIRES DE LA SA HLM IDF HABITAT



> Sommaire

Qui sommes-nous ?

p. **4 et 5**

Les différentes commissions
pour l'agence de
Bagneux et leur rôle

p. **6**

Votre agence de
proximité à Bagneux

p. **7**

Votre contrat de location

p. **8**

Comment payer votre loyer ?

p. **9 à 11**

Qui contacter ?

p. **12 à 14**

Mieux vivre ensemble,
c'est l'affaire de tous...

p. **15 et 16**

Vivre
ensemble NUM
HS

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

CLAUDE HUET

IMPRESSION ET CRÉATION

PUBLIC IMPRIM



Clos Lapaume



Cuverons



Porte d'en bas

Les éditos



Yasmine Boudjenah

1^{ère} Adjointe au maire de Bagneux
Présidente de la Semaba

Avec le passage de vos logements à IDF Habitat, une nouvelle page de l'histoire commencée avec la Semaba va s'écrire.

En 30 ans, la Semaba a largement participé au développement urbain de Bagneux, en construisant des résidences « à taille humaine », des équipements publics ou des locaux d'activité. Elle a logé des milliers de jeunes et de familles à des loyers accessibles.

Tout au long de ces derniers mois, face aux difficultés financières et dans un contexte mouvant pour les organismes du logement social, nous avons cherché à construire les meilleures solutions pour l'avenir.

La Ville, actionnaire principal de la Semaba, a fait le choix de se tourner vers IDF Habitat, bailleur social de proximité d'envergure métropolitaine, piloté par des communes. Cette décision a été collectivement et mûrement réfléchie.

Nous regrouper au sein d'IDF Habitat, c'est la garantie de pouvoir reprendre et poursuivre durablement la meilleure gestion possible de vos résidences. Alors que l'Etat n'assure plus aujourd'hui son rôle de solidarité nationale pour le logement, nous restons déterminés à œuvrer pour un logement social de qualité, pour tous, dans une ville solidaire et dynamique.

Ainsi la Ville continuera – comme actionnaire d'IDF Habitat – à défendre votre intérêt, celui des Balnéolais. Deux élus de Bagneux siégeront au conseil d'administration : Hélène CILLIERES, comme vice-présidente, et Nouraqa BALUTCH. Un représentant des locataires balnéolais y sera également invité. Et pour vous assurer une relation directe avec votre nouveau bailleur, une agence est maintenue à Bagneux.

Nous nous donnons ainsi les moyens d'être toujours à votre service et à votre écoute. Je saisis ici l'occasion de saluer les représentants des locataires pour leur engagement bénévole et la qualité des contacts que nous avons eus ensemble.

Ces relations exigeantes avec vos représentants, comme avec l'ensemble des locataires, se poursuivront avec l'objectif du « bien vivre » pour tous au sein de vos résidences.



Maurice Ouzoulias

Président Directeur Général
d'IDF Habitat

Madame le Maire de Bagneux et Madame la Présidente de la Semaba nous ont fait part des décisions du conseil municipal de Bagneux et du conseil d'administration de la Semaba de retenir notre société pour acquérir le patrimoine locatif social de la Semaba composé de 2 708 logements, de parkings et d'une Mapad (maison d'accueil pour personnes âgées dépendantes) de 60 lits et assurer la gestion de ces logements à compter du 01 juillet 2016.

C'est un grand honneur et une très grande responsabilité pour notre société, IDF HABITAT, qui mettra en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour assurer dans les meilleures conditions possibles la gestion de ce patrimoine.

Courant mars 2016 nous avons présenté aux locataires de la Semaba en présence de madame la Maire, lors de 5 réunions, notre société, sa politique, son organisation, ses objectifs.

Nous avons aussi entendu vos attentes, vos remarques et votre volonté que ce patrimoine social soit bien entretenu, que les services rendus soient de qualité et qu'un véritable dialogue puisse s'engager entre nos services et les locataires.

Comme nous l'avons dit lors des réunions, IDF HABITAT fixera, en concertation avec les amicales de locataires, des priorités dans les travaux à réaliser en fonction des moyens financiers disponibles sachant qu'aujourd'hui l'Etat non seulement ne finance plus les réhabilitations mais il ponctionne les organismes HLM à hauteur de 500 millions par an.

Du 01 juillet 2016 jusqu'à la fin de l'année 2016, nous allons mettre en place une nouvelle organisation pour être plus à l'écoute des locataires et être plus réactif sachant que nous ne pourrons pas tout régler du jour au lendemain.

Mais sachez que nous avons la volonté de bien faire pour le mieux vivre de nos locataires.

Ce magazine va vous donner des informations utiles au quotidien. Lisez-le attentivement .

Bonnes vacances à toutes et à tous.

Qui sommes-nous ?



Né en 2002 de la fusion de deux SA Hlm, elles-mêmes créées en 1953 sous l'impulsion des villes de Champigny-sur-Marne et d'Ivry-sur-Seine, notre groupe IDF Habitat est un acteur majeur du logement social présent sur l'Île-de-France et principalement dans le Val-de-Marne (94). Au service des collectivités locales et des habitants, il est composé d'une SA d'Hlm, IDF Habitat, destinée à construire, entretenir et gérer

des logements locatifs sociaux, et d'une coopérative Hlm, Coopimmo, spécialisée dans l'accès social à la propriété.

Le groupe IDF Habitat est un organisme à vocation sociale à but non lucratif. Sa politique générale est définie par un Conseil d'administration composé de 4 groupes d'actionnaires bénévoles élus pour 6 ans (à l'exception des représentants des locataires élus pour 4 ans). Cet organe de décision détermine ainsi la stratégie générale d>IDF Habitat : le budget, les opérations d'investissement, la politique des loyers, etc.

» NOS PRIORITÉS

- Défendre le logement social
- Construire des logements en locatif et en accession sociale à la propriété
- Améliorer la qualité de service rendue aux locataires
- Promouvoir le bien vivre ensemble au sein des résidences
- Assurer nos grands équilibres financiers

» NOS VALEURS

- Égalité
- Solidarité
- Engagement social
- Transparence

» NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

Pour relever les défis de demain et continuer à être un acteur dynamique du logement social, IDF Habitat s'est dotée en 2013 d'un Projet d'entreprise, dont la réalisation s'étale jusqu'en 2018. A travers celui-ci, notre société apporte un éclairage plus précis sur son identité, sa culture et ses engagements. Elle s'est ainsi fixée 4 objectifs majeurs :



1. Défendre les valeurs du logement social
2. Produire un habitat de qualité et diversifié
3. Développer la qualité de service aux habitants
4. Valoriser les ressources humaines



2 administrateurs balnéolais au Conseil d'administration d>IDF Habitat

Compte tenu de l'importance du patrimoine de la Semaba, IDF Habitat a proposé d'accueillir à partir du 01 juillet 2016 au sein de son Conseil d'administration deux administrateurs représentant la commune de Bagneux. Ces administrateurs ont été nommés par la ville elle-même à savoir : Mme. Hélène CILLIÈRES et M. Nouraqa BALUTCH. A noter également que le Conseil d'administration d>IDF HABITAT qui doit se réunir fin juin 2016 proposera à Mme. CILLIÈRES le poste de vice-présidente du Conseil d'administration d>IDF Habitat.

Il est également prévu qu'un représentant des locataires, M. Christophe ANGLARD, soit invité à participer aux réunions du conseil.



Mme. Hélène CILLIÈRES

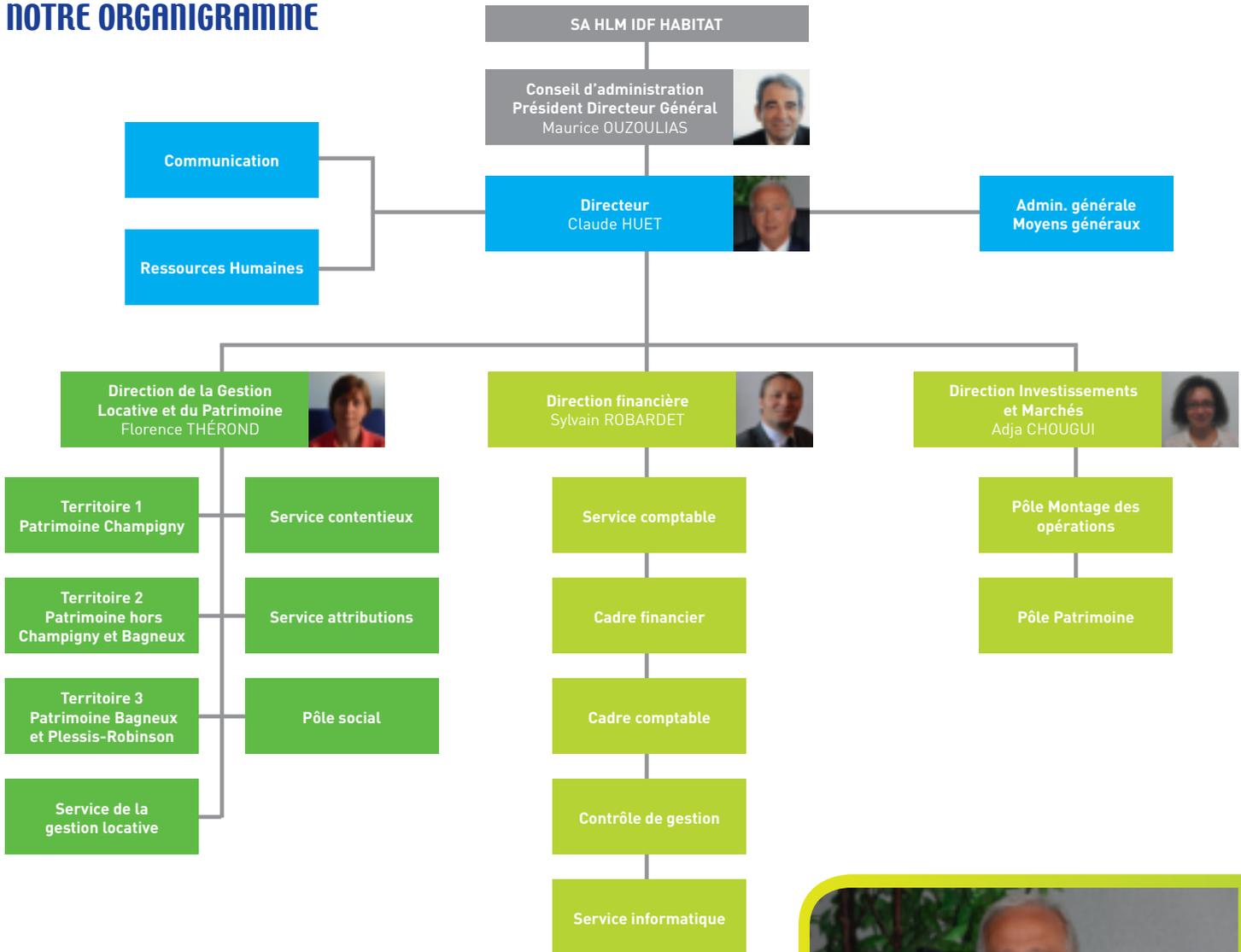


M. Nouraqa BALUTCH



M. Christophe ANGLARD

NOTRE ORGANIGRAMME



Le groupe IDF Habitat en chiffres*

- 119 salariés dont 35 gardiens
- 9 656 logements locatifs sociaux répartis sur 4 départements d'Ile-de-France et 20 communes
- 100 à 150 logements locatifs sociaux construits par an
- 3e organisme Hlm du Val-de-Marne
- 660 logements attribués en moyenne par an
- 8 millions d'euros par an en moyenne consacré à l'entretien et à la maintenance du patrimoine
- 200 logements en accession sociale construits par an
- 80,3 % des locataires satisfaits de la société selon la dernière enquête de satisfaction (décembre 2015)

** chiffres clés hors acquisition du patrimoine de la Semaba et du transfert de son personnel*



» CLAUDE HUËT, DIRECTEUR D'IDF HABITAT : « ÊTRE À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES »

En rachetant le patrimoine locatif social de la SEMABA, IDF HABITAT s'est engagée à mettre en place une organisation qui permette d'être à l'écoute des locataires et des moyens pour répondre le mieux possible à vos attentes. Bien entendu cela va nécessiter un peu de temps pour mieux nous connaître et pour que le personnel puisse s'adapter à de nouveaux outils et à de nouvelles formes de travail mais sachez que notre volonté est de tout faire pour satisfaire à notre mission sociale.

Les différentes commissions pour l'agence de Bagneux et leur rôle



Outre la reprise du patrimoine de la Semaba et de son personnel, IDF Habitat et la ville de Bagneux ont convenu que des représentants de la ville et des locataires de Bagneux soient présents dans les organes de décisions d'IDF Habitat. A partir du 1er juillet 2016, notre société créera ainsi des commissions dédiées entièrement au patrimoine et aux locataires présents sur la commune.

› LA COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS (CAL)

IDF Habitat mettra en place une commission d'attribution des logements spécifique pour le patrimoine de Bagneux. Cette commission sera ainsi chargée d'attribuer nominativement les logements vacants situés sur la commune.

Elle examinera les demandes et les candidatures proposées par les réservataires (préfet, ville, organisme collecteur d'Action logement, région, département) selon la réglementation en vigueur et la politique d'attribution fixée par IDF Habitat.

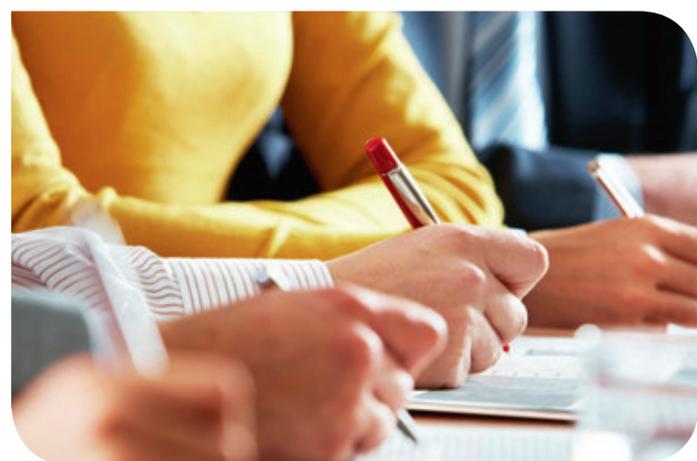
La présidence de cette commission sera proposée à un administrateur représentant de la ville de Bagneux et un représentant des locataires de Bagneux sera désigné au sein de cette commission.



› LE CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

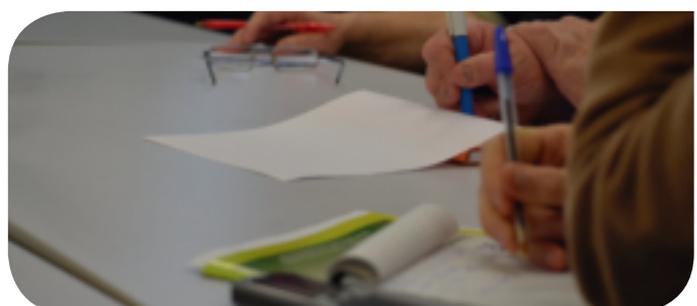
Pour favoriser le dialogue et l'écoute, notre société a souhaité maintenir le conseil de concertation locative mis en place par la Semaba en 2014. Composé de représentants des locataires et d'IDF Habitat, cet organe étudiera des questions d'intérêt général comme :

- la gestion des immeubles : entretien, maintenance, etc.
- les projets de rénovation et de construction : coût des travaux, impact sur les loyers, modalités de réalisation des travaux, etc.
- les charges locatives
- le cadre de vie des locataires : qualité de service, sécurité, etc.



› LA COMMISSION SOCIALE

La commission sociale a pour vocation d'examiner les situations des locataires en très grandes difficultés économiques et sociales. Pour ce faire, elle travaille en étroite relation avec le pôle social, et le service contentieux d'IDF Habitat, mais également avec l'ensemble des partenaires (villes, CAF, etc.). Une commission sociale sera constituée pour le territoire de Bagneux. La présidence de cette commission sera proposée à un administrateur représentant la ville.



Votre agence de proximité à Bagneux



Pour continuer à assurer une gestion de proximité de qualité, IDF Habitat a souhaité maintenir une agence de proximité avec des services dédiés pour vous accueillir et répondre à vos questions. Son adresse reste inchangée : 82, rue des Meuniers à Bagneux. Vous y retrouverez ainsi :

- **L'accueil** pour vous orienter vers les personnes ou les services compétents.
- **Un service dédié au suivi technique et à la maintenance de vos résidences**, et chargé du traitement de l'ensemble des réclamations techniques. Il aura à sa tête un Responsable Territoire et Cadre de Vie. Il sera composé de 3 responsables de site et de 2 assistant(e)s techniques.
- **Des chargé(e)s de gestion locative** rattaché(e)s au service de la gestion locative.
- **1 CESF** (Conseillère en Economie Sociale et Familiale) rattachée au Pôle social en cas de difficultés sociales, familiales ou économiques.
- **1 responsable contentieux** dédié pour la gestion des impayés locatifs de Bagneux lorsqu'aucune solution à l'amiable n'a pu être trouvée au préalable avec le service de la gestion locative. Il sera rattaché au service contentieux.

› HORAIRES D'OUVERTURE :

Du lundi au jeudi : de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30.

Le vendredi : de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 16h30.

Téléphone accueil : 01 81 89 36 30.



Fermeture exceptionnelle

Attention, votre agence de Bagneux sera exceptionnellement fermée au public le vendredi 1er juillet 2016.



› FLORENCE THÉRON, DIRECTRICE DE LA GESTION LOCATIVE ET DU PATRIMOINE D'IDF HABITAT : « METTRE TOUT EN ŒUVRE POUR VOUS APPORTER DES RÉPONSES »

« La qualité de service est une préoccupation quotidienne d'IDF Habitat. L'organisation mise en place a pour vocation de traiter au mieux l'ensemble de vos demandes et de vos réclamations. Nous ne pourrons pas tout faire ni tout régler dès le 1er juillet. Mais nous mettrons tout en œuvre pour vous apporter des réponses. À cet effet, nous avons décidé de mettre en place une adresse mail : accueil.locatairebagneux@idfhabitat.fr grâce à laquelle vous pourrez nous contacter au cas où vous auriez des difficultés à nous joindre par téléphone et obtenir des réponses. »

Votre contrat de location



Vous restez bien entendu titulaire de votre contrat de location sans aucun changement dans vos droits et dans vos obligations. Votre loyer reste également le même. Conservez bien votre bail durant toute la durée de l'occupation de votre logement.

Rappel sur l'assurance habitation

Chaque année, IDF Habitat vous demandera de lui fournir un justificatif d'assurance. Pour rappel, la loi du 6 juillet 1989 vous impose de souscrire une assurance multirisque habitation faute de quoi votre contrat de location pourrait être résilié. Votre contrat doit en effet vous garantir contre les risques d'incendie, d'explosion et de dégâts des eaux. Il doit également couvrir votre responsabilité civile, c'est à dire les dommages causés accidentellement à un

tiers par vous, un membre de votre famille, votre animal ou un objet vous appartenant.

En tant que locataire, vous êtes en effet responsable de votre logement. Un sinistre comme un accident peuvent arriver et causer d'importants dommages. Si vous êtes assuré, l'assurance prendra en charge le coût des réparations et éventuellement l'indemnisation des victimes.



Langevin

Comment payer votre loyer ?



Fin juillet, vous recevrez un avis d'échéance envoyé par IDF Habitat. Vos paiements devront être effectués comme vous le faites habituellement selon les modalités précisées dans l'article.

» DÉCRYPTER VOTRE QUITTANCE

- 1. Période sur laquelle porte votre quittance**
- 2. Les références :** vos références locataires, le numéro de votre contrat, le numéro d'avis. Ces informations vous seront nécessaires si vous souhaitez payer votre loyer par internet. Le nom de votre contact chez IDF Habitat et ses coordonnées sont également indiqués, ainsi que les horaires de réception sans rendez-vous.
- 3. Provisions de charges :** elles couvrent notamment les frais liés à l'entretien général de votre résidence : éclairage des parties communes, espaces verts, maintenance, ménage, etc. mais également vos consommations d'eau, de chauffage...
- 4. Total à payer,** c'est à dire le loyer plus les charges.
- Emplacement dédié aux messages d'informations d>IDF Habitat.
- 6. La situation de votre compte :** avec votre solde créditeur et débiteur. Attention, sur l'avis d'échéance de juillet qui vous sera adressé par IDF Habitat, votre solde antérieur n'apparaîtra pas. Ce solde n'apparaîtra qu'à compter de votre avis d'échéance du mois d'août.
- 7. TIP :** il est pré rempli avec vos coordonnées et la somme due. Il suffit de le détacher, de le signer et de le glisser dans l'enveloppe retour jointe accompagné de votre RIB lors du premier envoi.

1 Période du 01/03/2016 au 31/03/2016
Champigny sur Marne, le 22/03/2016

Avis d'échéance

SI-FLHMar/Contrat de 1 449 2016
RCS Créteil 812967546 - Code APE 702A

Page 1

2

3

4

5

6

7

Montant: 646,45 €

TIP SÉPA

IDF HABITAT
TSA 50015
93326 AUBERVILLIERS Cedex

Au dos de votre quittance, vous retrouvez un rappel avec tous les modes de règlement possibles.

» LES MODALITÉS DE PAIEMENT

Un mode de paiement simple et sécurisé :

- **Le prélèvement automatique :**



C'est la solution la plus simple et gratuite ! Plus besoin de vous déplacer ou de vous soucier de la date d'échéance du paiement de votre loyer. **Pour mettre en place ce service, nous avons impérativement besoin de votre autorisation de prélèvement. Vous avez reçu à ce propos courant juin un courrier avec un mandat de prélèvement SEPA à nous renvoyer**

complété et accompagné de votre relevé IBAN – BIC à l'aide de l'enveloppe T préaffranchie.

Des formulaires d'autorisation de prélèvement SEPA sont également disponibles chez votre gardien. Il faudra nous les renvoyer complétés à l'adresse suivante : IDF Habitat – 53, rue Pierre Marie Derrien 94507 Champigny-sur-Marne cedex. Vous pouvez également les retrouver sur notre site Internet www.idfhabitat.fr dans la rubrique « infos locataire », puis l'onglet « Loyers et charges locatives ».

Les autres moyens de paiement :

- **Le paiement en ligne**



Connectez-vous sur le site d'IDF Habitat : www.idfhabitat.fr rubrique « Payer votre loyer ». N'oubliez pas de vous munir de votre avis d'échéance. Une fois sur la page, il suffit d'entrer votre numéro d'avis et votre référence locataire (dans l'encadré en haut à gauche de votre avis d'échéance). Vous êtes alors redirigé vers une plateforme sécurisée sur

laquelle vous pouvez payer votre loyer en toute confidentialité. Aucune information sur votre carte bancaire n'est transmise à IDF Habitat.

- **Le chèque :**



À réception de votre avis d'échéance, envoyez votre chèque daté, signé et établi à l'ordre d'IDF Habitat dans l'enveloppe à timbrer (et uniquement dans cette enveloppe) fournie avec votre avis d'échéance. Il doit être accompagné du TIP (en bas de votre quittance). A compter de l'avis d'échéance de juillet 2016, ne remettez plus de chèques à votre gardien.

- **Le TIP :**



Détachez, datez et signez le TIP situé au bas de votre avis d'échéance. Puis, glissez-le dans l'enveloppe retour à timbrer au tarif en vigueur. Pour une première utilisation, vous devrez impérativement joindre votre RIB.

- **L'espèce :**



Munissez-vous de votre avis d'échéance et rendez-vous à l'un des guichets de La Banque Postale. Présentez-le et payez. Toutes vos références sont en effet contenues dans le code-barres situé sur l'avis.



Attention !

À compter de l'avis d'échéance de juillet 2016, vous ne pourrez plus régler votre loyer auprès de votre gardien ou de votre agence à Bagneux. Ils ne pourront en effet plus recevoir de règlement que ce soit par espèces ou par chèques pour le règlement mensuel de votre loyer.

Par contre vos chargés de gestion locative ou le service contentieux pourront percevoir vos règlements uniquement par chèque dans le cadre de plans d'apurement d'une dette de loyer.



Rappel : exonération du SLS

Comme vous en a informé la Semaba, Bagneux avec la communauté d'agglomération Sud de Seine, a obtenu de la part de l'Etat l'exonération du SLS (Supplément de Loyer de Solidarité) pour la totalité du territoire de la commune jusqu'en 2020. Vous ne recevrez donc pas d'enquête SLS. Pour rappel, la réglementation impose aux bailleurs sociaux de vérifier chaque année la situation familiales, les ressources et les activités professionnelles de leurs locataires par le biais de l'enquête SLS.

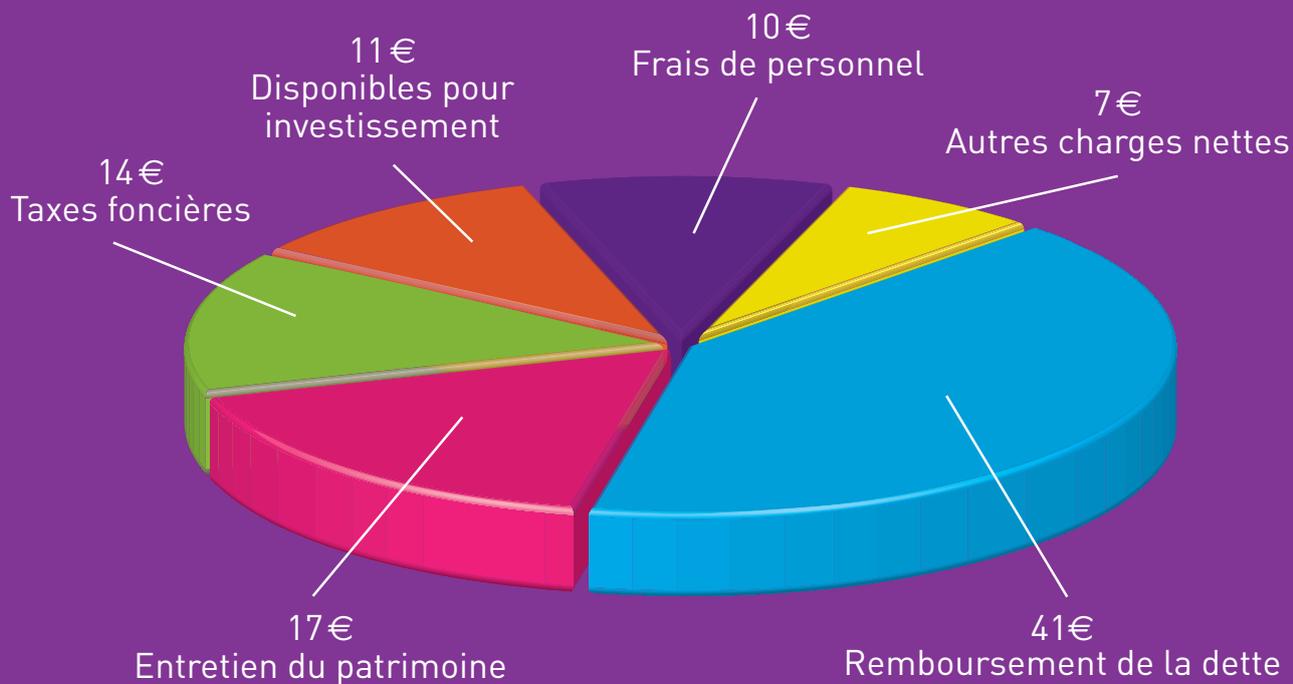
Pas de hausse de loyer !

IDF Habitat a décidé de ne pas appliquer d'augmentation de loyer pour les locataires en place au 01 juillet 2016. C'est en janvier de chaque année que le conseil d'administration fixe sa politique des loyers qui en général est déterminée suivant l'évolution de l'indice des loyers. Pour rappel, vos loyers permettent notamment d'assurer l'entretien, la maintenance et la réhabilitation du patrimoine, le remboursement des emprunts, le paiement des assurances et des frais de personnel.



François Laurent Gibon II

100€ du loyer des locataires d'IDF Habitat se répartissent ainsi



Qui contacter ?

› AU QUOTIDIEN : VOTRE GARDIEN

Pour continuer à assurer la qualité de service, IDF Habitat a décidé de maintenir l'ensemble des gardiens au sein de leurs résidences. Vos gardiens restent donc implantés sur leurs sites respectifs. Leur rôle et leurs missions restent dans l'immédiat inchangés à l'exception de la perception des loyers. A partir du 15 juillet 2016, ils ne pourront en effet plus recevoir de règlement pour votre loyer (Voir page 10 pour connaître les différentes modalités de paiement de votre loyer).



› SI VOUS AVEZ UNE DEMANDE ADMINISTRATIVE DU TYPE :

- Je veux changer de logement ou le quitter...
- Je désire signaler un changement de situation familiale...
- J'ai une question sur mon contrat de location...
- J'ai une difficulté pour payer mon loyer...
- Je m'interroge sur ma quittance, mes charges (régularisation), mon loyer (mode de paiement)...
- Je souhaite envoyer mon attestation d'assurance habitation...
- J'ai un souci de voisinage (bruit)...

Contactez votre chargé de gestion locative. Son nom figurera sur votre avis d'échéance. Il est votre interlocuteur de référence pour toutes les questions liées à votre bail et à votre dossier locataire jusqu'à votre départ du logement.

› SI VOUS AVEZ UNE DEMANDE TECHNIQUE DU TYPE :

- J'ai un problème dans mon logement : chauffage, électricité, plomberie, eau chaude, fenêtre, serrures...
- J'ai noté un dysfonctionnement dans les parties communes : contrôle d'accès, éclairage, espaces verts, parking...
- J'ai un sinistre dans mon logement : dégât des eaux, incendie...
- Je souhaite prendre rendez-vous pour effectuer un état des lieux sortant

Contactez votre assistant technique qui enregistre et suit vos demandes techniques. Il est en lien avec le responsable de site qui gère sur le terrain vos réclamations techniques. Le responsable de site manage également une équipe de gardiens et veille avec eux à la maintenance comme à l'entretien du patrimoine.

› SI VOUS RENCONTREZ D'IMPORTANTES PROBLÈMES FINANCIERS, SOCIAUX OU FAMILIAUX :

- Je souhaite un échéancier pour payer mes loyers...

Adressez-vous en tout premier lieu à votre chargé de gestion locative. En fonction de votre situation, il vous orientera vers une CESF (conseillère en économie sociale et familiale). La CESF est là pour vous accompagner et mettre en place avec vous un suivi personnalisé. Elle travaille en lien avec de nombreux partenaires extérieurs comme les collectivités territoriales, la CAF, etc.

Vous pouvez également être amené à rencontrer notre service contentieux en charge des impayés de loyers lorsqu'aucune solution à l'amiable n'a pu être trouvée au préalable avec le service de la gestion locative.



» COMMENT NOUS CONTACTER ?



Un numéro de téléphone unique à votre disposition le 01 81 89 36 30

En fonction de votre demande, l'accueil vous redirigera vers la personne (chargé de gestion locative, assistant technique, conseillère en économie sociale et familiale) ou le service compétent.

Courant juillet/Août, vous recevrez des informations plus détaillées avec les noms et coordonnées des interlocuteurs dédiés spécifiquement à votre résidence. Surveillez bien votre boîte aux lettres !



Et une adresse mail temporaire : accueil.locatairebagneux@idfhabitat.fr

Durant cette période de transition et de vacances, il se peut que vous rencontriez des difficultés pour contacter nos services. C'est la raison pour laquelle, nous avons mis en place une messagerie mail. Si vous n'arrivez pas à joindre vos interlocuteurs,

n'hésitez pas à nous adresser votre demande avec un simple e-mail. Nous vous assurons de tous nos efforts pour vous répondre au mieux et au plus vite.

Attention, cette messagerie mail est temporaire. Elle sera active jusqu'au 31 octobre 2016. Au-delà, elle sera désactivée et nous ne pourrons plus recevoir vos messages.

» OÙ TROUVER DES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES ?

- **Le panneau d'affichage** : il est installé dans le hall d'entrée de votre résidence. Vous pourrez y voir des informations permanentes et d'autres plus ponctuelles. N'hésitez pas à le consulter régulièrement !



- **Le site Internet** d'IDF Habitat www.idfhabitat.fr : il regroupe des explications utiles concernant notre groupe mais également votre quotidien en tant que locataire. Vous pouvez également accéder à un espace réservé au paiement de vos loyers.

- **Le magazine « Vivre Ensemble »** : il est distribué 2 fois par an à l'ensemble de nos locataires. En plus des actualités concernant le monde du logement social, vous y trouverez des renseignements sur les travaux dans les résidences, nos dernières opérations mises en location ou encore des conseils pratiques, etc.



Soutenez la pétition d'IDF Habitat « Décrétons l'état d'urgence pour le logement »

En janvier dernier, IDF Habitat a lancé une pétition sur la plateforme web Change.org pour demander au gouvernement de mettre en œuvre une véritable politique sociale du logement. Des mesures doivent ainsi être immédiatement prises parmi lesquelles le gel des prélèvements sur les organismes Hlm, ou encore la réévaluation du montant des aides à la pierre et des aides personnelles pour le logement.



Rejoignez-nous et signez la pétition à l'adresse suivante : www.change.org/p/ministre-du-logement-decretons-l-etat-d-urgence-pour-le-logement

Numeros d'urgence

En dehors des heures d'ouverture : le numéro d'appel d'urgence SOFRATEL

En cas d'urgence, composez le 0 800 092 220. Il s'agit d'un service d'astreinte effectué par un prestataire de service, la société Sofratel, que vous pouvez contacter en dehors des heures d'ouverture de votre agence en semaine, le week-end, et les jours fériés. Attention, ce numéro est destiné aux urgences techniques et incidents qui ne peuvent attendre l'ouverture de nos bureaux du type coupure électrique dans les parties communes, panne de chauffage collectif, dégâts des eaux, incendie. Pour les situations plus graves, contacter en premier les services d'urgence compétents (pompiers, police, Samu), puis le numéro d'urgence :

- Pompier : 18 → incendie, fuite de gaz, etc.
- SAMU : 15 → personne blessée ou en détresse, etc.
- Police secours : 17 → infraction, vol etc.



» VALÉRIE PINEAU, ADJOINTE À LA RESPONSABLE DE LA GESTION LOCATIVE D'IDF HABITAT : « RÉPONDRE À VOS INTERROGATIONS ET INQUIÉTODES »

« Lors du transfert à IDF Habitat au 1er juillet prochain, sachez que les équipes de la gestion locative et de la maintenance courante de Bagneux resteront à votre disposition pour assurer la continuité de vos dossiers et répondre à vos interrogations et inquiétudes éventuelles. Nous ferons le nécessaire pour le bien vivre ensemble au quotidien dans vos logements ».



» ADJA CHOUGUI, DIRECTRICE DES INVESTISSEMENTS ET MARCHÉS D'IDF HABITAT : « UNE DYNAMIQUE D'AMÉLIORATION CONTINUE »

« Faire évoluer en permanence le cadre de vie de nos locataires est l'une de nos priorités. Cela se concrétise par l'entretien quotidien des bâtiments, la réhabilitation de certains programmes, ou encore la modernisation des équipements. Cette dynamique d'amélioration continue se retrouve dans notre Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) qui nous permet de définir des priorités en terme d'investissements et de moyens humains à moyen et long terme. A ce titre, notre futur PSP est en cours d'élaboration et il intégrera le patrimoine de la Semaba ».



**Numéro d'appel
d'urgence
0.800.092.220
(appel non surtaxé)**

Dans quels cas avoir recours à ce service d'assistance :
Pour une fuite d'eau, une inondation, une panne de chauffage, d'électricité, de VMC ou d'une porte de garage



Mieux vivre ensemble, c'est l'affaire de tous...



Et rien de mieux qu'une Charte du Bien Vivre Ensemble pour l'illustrer. Rédigée dans le cadre du Projet d'entreprise d'IDF Habitat, cette charte baptisée « J'aime ma résidence... » est le fruit d'un travail collectif. Un travail auquel Michel Dauch, Président de l'amicale CNL des locataires de la résidence « La Redoute » à Fontenay-sous-Bois, a participé...

› QU'EST-CE QUE LE « BIEN VIURE ENSEMBLE » AU SEIN D'UNE RÉSIDENCE ?

Pour moi, le « bien vivre ensemble » c'est le respect de l'autre, de son environnement, et de son cadre de vie.

› POURQUOI AVOIR RÉDIGÉ UNE CHARTE DU BIEN VIURE ENSEMBLE ?

Il fallait remettre à jour certains points du règlement de location en rappelant par exemple aux résidents leurs obligations envers leur voisinage, ou encore le respect des lieux occupés tant à l'intérieur de leur logement que dans les parties communes, avec la même intention : améliorer le mieux vivre ensemble.

› COMMENT ÉTAIT COMPOSÉ VOTRE GROUPE DE TRAVAIL ?

A mes côtés, il y avait d'autres locataires responsables d'amicales, Mme. Normand, secrétaire de l'amicale de La Redoute, et Mme. Grambin, qui au moment de la rédaction de la charte était représentante des locataires. IDF Habitat était représentée par la responsable de la gestion locative, Mme. Deveaux, un gardien, M. Martin, un responsable de site, M. Hachet et enfin un chargé de gestion locative, M. Lo. Nous avons également sollicité la Maison de Justice de Champigny-sur-Marne.

› ET DE QUELLE MANIÈRE AVEZ-VOUS TRAVAILLÉ ?

Cette charte est le résultat d'une étroite collaboration. Nous l'avons imaginée en nous inspirant de ce que chacun d'entre

nous a vécu ou peut vivre au sein des résidences. Nous avons beaucoup échangé. Chaque membre du groupe a apporté ses idées et fait part de ce qu'il peut observer tous les jours sur le comportement de certains résidents, notamment les incivilités, les injures à autrui et parfois le non-respect du travail des gardiens ou des sociétés de ménage.

› QUELS EN SONT LES OBJECTIFS PRINCIPAUX ?

La première vocation de cette charte est la mise en œuvre et le développement au quotidien d'une relation de proximité fondée sur l'écoute, la compréhension des situations, le soutien aux démarches, la valorisation des ressources et des capacités des personnes. L'objectif n°1 étant le bien-être des habitants dans leur logement et dans leur environnement.

› PENSEZ-VOUS QUE LE « BIEN VIURE ENSEMBLE » EST UNE NOTION QUI SE PERD ?

Malheureusement oui. Le sens du « bien vivre ensemble » est encore mal compris. Est-il bien perçu par tous ? Peut-être pas assez. C'est justement ce qu'il faut développer chez les locataires grâce à des réunions de sensibilisation ou des supports d'explications sur les comportements. D'ailleurs, les municipalités travaillent aussi sur le sujet notamment dans le domaine du tri sélectif, contre les jets d'objets par les fenêtres, dans les parties communes et la voirie. Les amicales de locataires elles-mêmes, avec la CNL, ont l'objectif premier de défendre les locataires par rapport à leur bailleur mais aussi et surtout de préserver le bien vivre ensemble.

Charte du Bien Vivre Ensemble

J'aime ma résidence...

Lorsqu'il fait bon vivre ensemble :

- ✓ Je respecte le travail du gardien et du personnel de ménage et je réserve un bon accueil aux entreprises mandatées par IDF Habitat,
- ✓ Je respecte mon environnement, je ne fume pas dans les parties communes et je jette mon mégot dans le cendrier,
- ✓ Je fais attention à ne pas créer de nuisances afin de préserver la tranquillité de mes voisins,
- ✓ J'entretiens avec mes voisins des relations courtoises et conviviales,
- ✓ Je suis parent, je suis responsable des actions de mes enfants,
- ✓ Je fais preuve de tolérance et d'exemplarité.

Lorsque je suis en sécurité :

- ✓ Mon palier n'est ni un parking ni un lieu de stockage, je ne l'encombre pas ,
- ✓ Je tiens à ma vie et à celle de mes voisins, j'avertis les services concernés en cas de danger,
- ✓ Je reste vigilant face à toutes personnes extérieures s'introduisant dans ma résidence,
- ✓ J'aime la mécanique mais je ne répare pas mon véhicule dans le parking,
- ✓ Je ne stocke pas de matériaux dangereux et produits inflammables,
- ✓ Je respecte les accès aux services de secours et pompiers,
- ✓ Je gare mon véhicule sur les places autorisées.

Lorsqu'elle est belle et bien entretenue :

- ✓ Je suis conscient que nourrir les oiseaux c'est offrir à manger aux nuisibles (rats, cafards, etc.),
- ✓ J'aime l'art urbain mais pas sur les murs et les bancs de ma résidence,
- ✓ Je n'installe pas d'antenne parabolique sans l'accord de mon bailleur,
- ✓ J'aime lorsque les parties communes sont propres et sentent bon,
- ✓ J'aime mon chien, je le sors en laisse et je ramasse ses déjections,
- ✓ Je jette mes déchets dans les conteneurs prévus à cet effet,
- ✓ Je ne laisse pas les poubelles devant ma porte de palier,
- ✓ Je prends soin de mon ascenseur, j'en ai besoin,
- ✓ J'entretiens mon jardin privatif.