

Vivre ensemble

MAGAZINE D'INFORMATION POUR LES LOCATAIRES
DE LA SA HLM IDF HABITAT, NUMERO 22 - MARS 2012

POUR LES MAL-LOGÉS... NOTRE IDÉE EST SIMPLE.
AUGMENTER LA HAUTEUR DES BÂTIMENTS

EN EFFET, C'EST SIMPLE !
ET LE LOGEMENT SOCIAL ?

LE LOGEMENT SOCIAL ?
JE... EUH... CONNAÎS PAS !

DES LOYERS
ABORDABLES

DES LOGEMENTS
SOCIAUX



LA PREMIÈRE OPÉRATION EN BOIS D'IDF HABITAT

Conçues par l'architecte O.Chauveau, 16 maisons en bois en locatif social ont été inaugurées le 3 Mars 2012 en la présence des nouveaux locataires, la direction d'IDF HABITAT et de Monsieur le Maire de Champigny sur Marne.

Ces maisons, situées rue des Hauts Bonne Eau dans un quartier pavillonnaire, ont été conçues dans une démarche environnementale par la réalisation de panneaux en ossature et bardage bois avec le souci d'apporter un meilleur confort particulièrement en terme d'économie d'énergie. En effet ces maisons (3 logements type 3, 10 type 4 et 2 type 5) bénéficient du label Habitat et Environnement ainsi que du label qualitel THPE 2005 avec panneaux solaires en toiture couplés à des chaudières individuelles au gaz. Chaque maison dispose d'un petit terrain clôturé. Bienvenue aux nouveaux locataires qui vont profiter de cette première réalisation en bois d'IDF HABITAT;



ENQUÊTE DE SATISFACTION

A la fin de l'année 2011, IDF HABITAT a fait appel à un prestataire de service extérieur (INIT) pour réaliser une enquête téléphonique auprès d'un échantillon de 10% des locataires (903 locataires) répartis sur l'ensemble du patrimoine.

6 questions ont été posées aux locataires que vous trouverez dans le tableau ci-dessous avec les résultats d'IDF HABITAT dans la première colonne comparée aux résultats de 102 bailleurs d'Ile de France (colonne 2 intitulée base INIT IDF)

Les pourcentages indiqués sont les pourcentages des locataires satisfaits.

Ce sont des bons résultats pour IDF HABITAT mais avec des marges de progrès à réaliser.

Comparaison des résultats - Base INit

Résultats sup à la base INIT	▲
Dans la moyenne	▶
Résultats inf à la base INIT	▼

	IDF HABITAT	BASE INIT IDF	Ecart
Q1 - Propreté générale des parties communes	71%	74%	▼
Q2 - Traitement des demandes techniques	69%	49%	▲
Q3 - Traitement autres demandes	73%	71%	▶
Q4 - L'accueil en général	85%	88%	▼
Q5 - Le logement	85%	87%	▶
Q6 - Satisfaction globale	84%	83%	▶

Des résultats globalement dans la moyenne Ile de France.
1 critère mieux évalué : le traitement des demandes techniques : +20 points un très bon résultat
2 critères légèrement moins bien jugés : la propreté des parties communes et l'accueil en général



Madame, Monsieur

De grandes échéances électorales dans les prochaines semaines vont donner la possibilité aux Françaises et aux Français d'exprimer leurs espoirs d'un meilleur avenir, leur volonté de changement, la société qu'il souhaite pour demain.

Dans le domaine du logement, les 5 dernières années ont été marquées par une dégradation inouïe des conditions de vie et de logement de nos concitoyens.

D'après la Fondation Abbé Pierre, 3,6 millions de personnes sont non ou très mal logées et plus de 5 millions de personnes supplémentaires se trouvent en situation de réelle fragilité de logement.

Les personnes sans domicile fixe sont estimées à 133 000 et ce sont près de 700 000 personnes qui sont privées de domicile personnel.

Pour 78% des Français, il est de plus en plus difficile de trouver un logement et de pouvoir en changer.

1,2 millions de ménages attendent un logement social.

Alors que la situation s'est dégradée, le gouvernement a continué son désengagement avec la baisse des crédits au logement social, la taxation des organismes HLM (245 millions d'euros), l'augmentation de la TVA, la suppression de toute aide à la réhabilitation des logements, la baisse des aides personnelles au logement.

Le président de la République et son gouvernement ont fait d'autres choix pour aider le logement en privilégiant les investisseurs privés.

Alors que le total des aides de l'Etat au logement atteint 37 milliards d'euros, 25 milliards soit les 2/3 vont au secteur locatif privé et aux propriétaires occupants, le secteur Hlm ne recevant que les 12 milliards restants.

C'est cette logique qu'il faut combattre en mettant en avant « l'humain d'abord » plutôt que l'enrichissement de quelques privilégiés.

Il faut donc que le logement social devienne une priorité nationale en construisant 200 000 logements sociaux par an (il en manque aujourd'hui 900 000), en créant un véritable service public du logement, en supprimant les aides à la spéculation immobilière, en augmentant l'APL, en accordant aux organismes HLM des emprunts avec des intérêts à taux très faibles permettant ainsi de baisser les loyers.

Mon soutien à l'occasion de ces élections nationales ira donc naturellement à celui qui défendra ces propositions qui peuvent être très rapidement mises en place à condition d'avoir la volonté politique.

*Le Président Directeur Général,
Maurice OUZOULIAS*

Sommaire

INFO

2

DOSSIER

4-5

Budget IDF HABITAT 2012

ACTUALITÉS CITÉS

6 À 8

Les travaux 2012

POLITIQUE DU LOGEMENT

9

10 millions de victimes de
la crise du logement

QUALITÉ DE SERVICE

11

La recherche d'une meilleure
qualité de service

L'INVITÉ

12-13

Interview de Mr INCERTI-
FORMENTINI - Président de la CNL

PLEINS FEUX

15

Mise en location de
la résidence Tremblay 2

Directeur de la publication : Claude Huet
Journaliste : Régis Huleux
Photos : J.-C. Mesnin
Dessin couverture : Frédéric Coyère
Impression : Bergame Print (Ferrières-en-Brie)

LE BUDGET 2012

Cinq éléments modifient les conditions du budget d'IDF-Habitat en 2012 : l'augmentation du patrimoine de 648 logements en 2011 comprenant le rachat en juillet de 551 logements de l'OPH de Champigny et des constructions neuves ; la baisse des aides de l'Etat (aide à la pierre) ; la hausse de la TVA, qui passe de 5,5% à 7% pour les travaux de rénovation ; la taxe sur le potentiel financier des bailleurs (mise en place par le ministre Benoit Apparu fin 2010 pour trois ans, elle va coûter 250.000 euros à IDF Habitat cette année) ; enfin, l'augmentation de la taxe sur le foncier bâti.

« Avec la dépense supplémentaire de 100.000 euros que va représenter pour nous la hausse de 1,5 points de la TVA sur les travaux de rénovation, nous aurions pu assurer les travaux de remise en état de 50 logements destinés à la relocation », révèle Sylvain Robardet, Directeur financier. Les aides à la pierre versées par l'Etat, qui a le devoir de financer une partie des programmes neufs des bailleurs sociaux, diminuent d'année en année alors que dans le même temps le gouvernement favorise les investisseurs pour le locatif privé.

Alors que le total des aides de l'Etat au logement atteint 37 milliards d'euros, 25 milliards soit les 2/3 vont au secteur locatif privé et aux propriétaires occupants, le secteur Hlm ne recevant que les 12 milliards restants.



Maison locative bois (Champigny sur Marne)

Résultat, c'est un **budget rigoureux** qui a été décidé par le Conseil d'administration le 18 janvier dernier. Un budget qui permet toutefois de poursuivre l'objectif fixé par le conseil d'administration et le Président directeur

général Maurice Ouzoulis, « de continuer d'améliorer les performances d'IDF-Habitat pour mieux répondre à notre vocation sociale, aux besoins des familles et à ceux des collectivités locales où nos logements sont implantés »

Un endettement inférieur à la moyenne

La bonne gestion d'une société HLM se constate à ses capacités de financer sur ses fonds propres une partie de ses investissements, et à son niveau d'endettement.

Parmi les dépenses, l'un des postes importants est en effet le remboursement des emprunts que tout bailleur social doit contracter pour construire du neuf et rénover le patrimoine ancien. De ce point de vue, **IDF Habitat est moins endetté que la moyenne des bailleurs.**

Les annuités de remboursement auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations sur des durées de 35 à 50 ans représentaient 47 % des loyers encaissés l'an passé ; ce taux va baisser cette année à 45%. Avec la livraison en 2012 de 170 logements auxquels il faut ajouter 128 logements en cours de construction (ce qui amènera le patrimoine à 9 499 logements en 2013), un montant global d'emprunt de 19,2 millions d'euros est donc programmé pour 2012.

Un bon niveau d'autofinancement

Il faut, chaque année, mettre de l'argent de côté pour assurer une partie du financement des programmes neufs, des opérations de rénovation et d'entretien du patrimoine. Les aides extérieures étant en diminution constante, cet « autofinancement » est décisif.

Il est de 13% des loyers pour IDF Habitat, ce qui est un taux correct, dans la moyenne des bailleurs sociaux de la région parisienne. « S'il tombait à zéro, nous tiendrions trois ans, pas plus », estime Sylvain Robardet et les travaux ne pourraient donc plus être

réalisés. Ainsi, quand un locataire déménage, il faut en moyenne 2000 euros pour remettre l'appartement en état (plomberie, peintures...).

Avec une prévision de 580 congés logement en 2012, une enveloppe de 1 million 160 milles euros est donc nécessaire. De la même manière, pour 4 millions d'euros pour les réhabilitations prévues en 2012, 1,348 millions de fonds propres sont utilisés, le reste, étant couvert par des emprunts et subventions.

Les charges d'exploitation

Parmi les dépenses, on notera que les variations décidées par le gouvernement sur le taux du livret A – qui sert au financement du logement social – ont une conséquence directe sur les intérêts payés par le bailleur.

Une augmentation de 0,25% du livret A représente 620.000 euros supplémentaires à rembourser, soit environ 1,3% des loyers.

On notera aussi que cette année l'enveloppe réservée au paiement de la taxe foncière sur le foncier bâti évolue sensiblement. Il atteint 6,6 millions d'euros, soit 681.000 euros de plus que l'an dernier.

A noter encore que les coûts de gestion cités et les coûts administratifs du siège enregistrent eux aussi une progression. Les premiers toujours en raison de l'augmentation du patrimoine (paiement des salaires, des assurances etc.), seront cette année de 20% supérieurs à l'an dernier. Les seconds du fait notamment des 250 000 euros de taxe « Apparu », ce qui représente au total 1082 euros par logement, soit une hausse de 3% par rapport à 2011.

A IDF Habitat comme dans l'ensemble du mouvement HLM, on estime scandaleuse cette ponction sur le

logement social et donc sur les locataires, imposée par l'Etat à hauteur de 245 millions d'euros.

Pour 2012 le budget consacré à la maintenance du patrimoine reste à un niveau élevé à 6,5 millions d'euros, soit 695 euros par logement.

En la matière, **IDF Habitat fait mieux que la moyenne des bailleurs d'Ile de France.**

Une hausse limitée des loyers

Ce sont bien les loyers qui constituent l'essentiel des recettes d>IDF HABITAT et qui permettent de rembourser les emprunts, assurer l'entretien du patrimoine, payer les salaires du personnel.... Comme l'an dernier, une augmentation minimale a dû être décidée pour rattraper l'évolution des coûts, mais elle se limite en 2012 à 1,9%, soit moins que l'inflation, qui était de 2,4% sur l'année 2011.

IDF HABITAT propose que les conditions d'emprunt pour construire des logements sociaux soient moins coûteuses ce qui permettrait de diminuer les loyers.

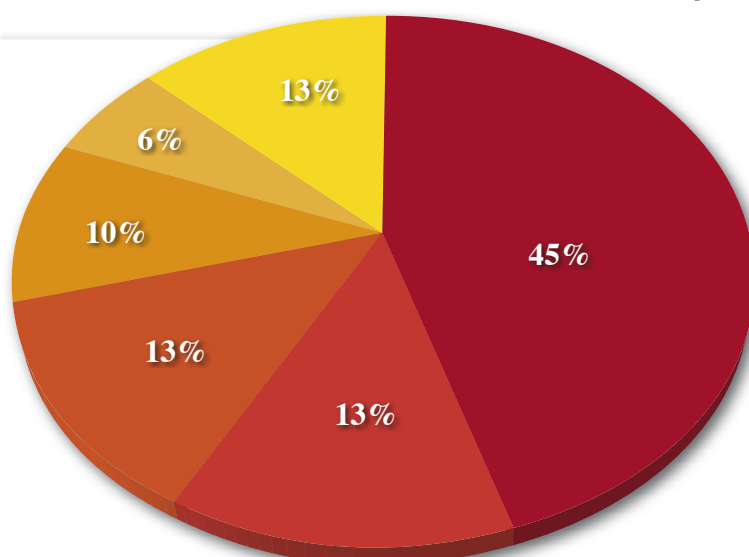


Architecte Chauveau

Résidence la Remarde (Morsang sur Orge)

A quoi sert votre loyer ?

- Remboursement de la dette
- Entretien du patrimoine
- Taxes foncières
- Frais de personnel
- Autres charges de gestion
- Disponible pour investissement



TRAVAUX 2012 SUR LE PATRIMOINE

Le Conseil d'administration a adopté le 18 janvier dernier le budget des travaux pour l'année en cours. Il s'agit de l'entretien courant (hors contrats de maintenance), des travaux de ravalement, d'étanchéité, d'autres sur les ascenseurs, les parties communes, de la remise en état des logements libérés par les locataires, du gros entretien. Leur coût est de 6,5 millions d'euros en 2012.

Les principales interventions qui auront lieu ou qui sont en cours sur le patrimoine tiennent compte de demandes des amicales de locataires, exprimées lors des différentes réunions préparatoires au budget avec les services d'IDF-Habitat.

RAVALEMENTS

Les groupes suivants sont concernés :

à Champigny

- 58, avenue de Coeuilly,
- 27 à 29, mail de la demi lune, 23 à 25, rue du Chaloux et 59 et 59 bis, rue du monument,
- 4 à 12 rue Dupertuis, 21 à 23 ter, rue Albert Thomas, 2 et 2 bis rue Gambetta



Architecte Griffio

Résidence Albert Thomas (Champigny sur Marne)

- 527 et 591 avenue Maurice Thorez, sur l'ancien patrimoine de l'OPH,
- ainsi que 33 logements 5 à 9 bis rue Villebois Mareuil, 14 à 18 rue de la Mare et 60, 62 rue du Plessis Trévis ;

à Villeneuve-le-Roi

- 1 et 2, rue des jardins normands, 1 à 5 Place Marcel Paul et 2 à 7, place Cséry

ÉTANCHÉITÉ

à Champigny

- 147 à 180, et 153 à 161 bis rue Diderot. Il s'agit de la réfection de l'étanchéité du parvis et de l'aménagement sur celui-ci d'espaces verts afin

de limiter au maximum les zones de cheminement sources de nuisances causées par la circulation des deux roues. Ces travaux se dérouleront sur 2012 et 2013, coté impair et coté pair, sous réserve de la mobilisation de tous les financements.

- aux 527 et 591 avenue Maurice Thorez : étanchéité des toitures.

PEINTURE DES PARTIES COMMUNES

à Champigny

- 15, 17, rue de Beauharnais,
- 4, 4 bis rue du Monument,
- 4 à 12, rue Dupertuis, 21 à 23 ter, rue Albert Thomas, 2 et 2 bis rue Gambetta.

à Bagneux

- 2 et 4 allée Anatole France peinture des paliers

à Fontenay-sous-Bois

- 24 et 26, rue Louis Auroux et carrelage des locaux poubelles



Louis Auroux (Fontenay sous Bois)

ASCENSEURS

à Champigny

■ Résidence du Plateau, avenue Maurice Thorez (ex OPHLM). Les portes des seize ascenseurs vont être remplacées en plusieurs années, dont quatre en 2012.

■ 20, rue Julien Heulot et 47, avenue du 8 mai 1945 rénovation des quatre ascenseurs, soit la réfection complète des éléments en machinerie (moteur, armoire de commande, tableaux électriques), l'éclairage des cabines, leur habillage intérieur et le remplacement des boîtes à boutons. Rappelons que des travaux de remplacement des portes de cabines avaient déjà été engagés en 2010.

■ 24, avenue de Coeuilly : réfection complète des éléments en machinerie (moteur, armoire de commande, tableaux électriques) des portes des cabines, des boîtes à boutons et de l'éclairage.

à La Queue en Brie

■ Le même programme de remplacement, mais cette fois-ci sur deux ascenseurs, est prévu aux 19 et 21, avenue du Maréchal Mortier.



Résidence Raymond Bussièrès (La Queue en Brie)

à Fontenay-sous-Bois

■ 1, allée Albert Camus : rénovation de l'ascenseur allant jusqu'au 9ème étage comprenant la réfection complète des éléments en machinerie (moteur, armoire de commande, tableaux électriques), l'éclairage et l'habillage intérieur de la cabine, le remplacement des boîtes à boutons, le remplacement de la porte de la cabine et des portes palières. Les deux autres ascenseurs menant au 25ème ont été rénovés en 2011,

■ 1 à 8, allée Henry Barbusse : remplacement des opérateurs des portes des cabines.

à Ivry sur Seine

■ 7 bis rue Bonnefoix : remplacement de la machinerie, de l'armoire de commande, des portes des cabines, des boîtes à boutons et de l'éclairage.



J. Bonnefoix (Ivry sur Seine)

RÉSIDENTIALISATION

Une étude de résidentialisation est lancée pour le groupe situé au 229, 231, 233 et 235, quai Galliéni à Champigny. Contrôle d'accès, clôture... Ces travaux feront l'objet d'un projet d'architecte et, en fonction des délais, pourraient débuter dès cette année suivant les crédits disponibles et les aides de l'Etat qui restent à obtenir.

REPLACEMENT DE BOÎTES AUX LETTRES

à Champigny

■ 146, rue du Général Leclerc,

■ 16 à 44, impasse des Vergers

■ 1 à 5, villa des Hautes Courantes

à Fontenay-sous-Bois

■ 1 allée Albert Camus, 1 à 8 rue Henri Barbusse et 1 à 6, rue Maxime Gorki,

■ 65 ter à 69, Boulevard de Verdun

REPLACEMENT DES VOLETS ROULANTS

à Villeneuve-le-Roi

1 et 2, rue des jardins normands, 1 à 5, place Marcel Paul et 2 à 7, place Paul Cséry Parallèlement aux travaux de ravalement de la résidence, les volets roulants seront remplacés par des persiennes permettant un meilleur entretien sur les années 2012/2013

TRAVAUX DANS LES COPROPRIÉTÉS

Des crédits ont été dégagés pour répondre aux demandes de travaux qui doivent être votées dans les copropriétés où IDF-Habitat est propriétaires de logements :

à Champigny

- 1 à 7, Clos du près de l'étang,
- 119 à 125, Bd de Stalingrad, 21 à 25, rue Blaise Pascal, 67 à 69, Bd Aristide Briand et 1 à 4, villa Jules Ferry,
- 1 à 29, clos des perroquets ;



Les Perroquets (Champigny sur Marne)

à Ivry-sur-Seine

- 18, rue Gaston Monmousseau,



Résidence Monmousseau (Ivry sur Seine)

TRAVAUX DE SECURITE INCENDIE

Dans la tour IGH (immeuble de grande hauteur), située au 1 allée Albert Camus à Fontenay sous Bois, le système de détection incendie et les portes coupe feu de recoupement des circulations horizontales seront remplacées.

TRAVAUX SUR LES CANALISATIONS ENTERRÉES

A Champigny sur Marne sur la résidence située 60 à 74 rue de Musselburgh et à Fontenay sous Bois sur la résidence située 2 à 12 avenue de Neuilly et la résidence située 36 à 62 rue Jean Jacques Rousseau, des travaux de réfection des réseaux enterrés permettront de traiter des problèmes récurrents d'engorgement.

TRAVAUX DIFFUS

IDF HABITAT a dégagé également comme chaque année, un budget important permettant essentiellement de faire face ponctuellement aux réfections d'étanchéité de terrasses, aux réparations de toitures, aux remplacements de volets, ...

DES RAVALEMENTS RÉCENTS

- Ravalement 11 à 19 mail de la demi lune dans le quartier du Plateau à Champigny sur Marne



- Ravalement Résidence Joséphine de Beauharnais au centre ville à Champigny sur Marne



- Ravalement immeuble ruelle de Paris à Valenton en limite de Limeil Brévannes



Ruelle de Paris (Valenton)

DIX MILLIONS DE VICTIMES DE LA CRISE DU LOGEMENT EN FRANCE

10 millions de Français touchés par la crise du logement, 3,6 millions de mal logés, 5,1 millions « en situation de réelle fragilité de logement », 1,2 millions de ménages en attente d'un logement social, 250.000 personnes privées d'un toit, plus de 2,7 millions vivant dans des conditions « très difficiles », sans confort ou surpeuplées, 1,3 millions de locataires en difficultés de paiement, 92.000 familles menacées d'expulsion... Avec la publication de ces chiffres terribles, c'est une véritable bombe que la Fondation Abbé Pierre a lancée, le 1er février lors de la « journée de mobilisation générale contre le mal logement ».

Avec cette initiative de la Fondation Abbé Pierre, la question du logement est entrée en force dans la campagne présidentielle. Si elle a été fort médiatisée, ce n'est en effet pas seulement en raison des révélations contenues dans son 17ème rapport annuel, mais aussi parce que plusieurs candidats (Eva Joly, Jean-Luc Mélenchon, François Bayrou, François Hollande et Henri Guaino, représentant de Nicolas Sarkozy) sont venus présenter leurs programmes pour y faire face.. Mais on retiendra surtout que 3.000 défenseurs du droit au logement étaient réunis à la porte de Versailles ce jour-là. Parmi eux, des représentants du mouvement HLM comme Maurice Ouzoulias, Président Directeur général d'IDF-Habitat et son directeur Claude Huet.

LE DÉSENGAGEMENT DE L'ÉTAT

Patrick Doutreligne, délégué général de la Fondation a lancé un véritable cri d'alarme: «On a l'impression que les digues mises en place sont en train de céder. La crise n'explique pas tout, elle n'a qu'un effet amplificateur. L'Etat se désengage», a-t-il constaté. De plus, la hausse de la TVA de 5,5% à 7% au 01 Janvier 2012 va priver bailleurs et constructeurs de moyens financiers pour construire et entretenir son patrimoine. Cette mesure devrait rapportée à l'Etat 1,8 milliard cette année.

Les crédits de paiement pour les aides à la pierre vont aussi baisser d'un tiers en un an, passant de 450 millions d'euros en 2011 à 304 millions d'euros en 2012 qui seront complétés par l'affectation de 140 millions provenant du prélèvement sur les organismes HLM mis en place en 2011.

A la fin du mandat présidentiel, les aides à la pierre ne représenteront plus que 60 millions d'euros alors qu'elles dépassaient 800 millions d'euros en 2008.

La Fondation Abbé Pierre a engagé les candidats à la présidentielle présents à adopter une toute autre politique, en signant un « contrat social », ce qu'ont fait le socialiste, l'écologiste, le candidat du Front de Gauche et celui du Modem, mais pas le représentant du chef de l'Etat. A la sortie de la réunion, Maurice Ouzoulias a rappelé de son côté certaines mesures qui lui semblent incontournables : « *l'augmentation des aides de l'Etat pour le logement, un effort national de construction de 200 000 logements sociaux par an contre seulement 77 000 actuellement, le respect partout de la loi SRU censée contraindre les communes à construire 20% de logements sociaux, un plafonnement des loyers au maximum à 20% des revenus, la création d'une agence nationale foncière et celle d'un service public national décentralisé du logement* ».



Journée Fondation Abbé Pierre - Mr Doutreligne Délégué Général



30 années d'expérience, avec un quotidien à votre service, nous ont permis d'analyser en profondeur vos besoins de propreté et d'établir un engagement basé sur la proximité, la réactivité, la fiabilité et l'adaptabilité.

Gestion d'immeuble
résidences, bureaux, ateliers
au quotidien et
pour travaux spécifiques

hygiène
propreté
fraîcheur

Notre implantation
Paris
Île de France
Nord Picardie



107, rue Cardinet
75017 Paris

Tél. : 01 56 79 14 40
Fax : 01 43 80 07 00

www.alhena-sa.fr

Société Parisienne d'Élagage

ÉLAGAGE ET ABATTAGE D'ARBRES
CRÉATION ET ENTRETIEN DE PARCS ET JARDINS



Siège social – bureaux – dépôt:
18 rue de Dunkerque - 94500 CHAMPIGNY SUR MARNE

Tel : 01 48 82 34 44 – Fax : 01 48 82 33 63
Email : 94spe@wanadoo.fr



Tous Travaux
neuf et réhabilitation
appartements,
magasins, bureaux...

Administration et travaux
14-16, rue Victor Beausse - 93100 Montreuil
Lignes groupées :
Tél : 01 48 57 31 12
Fax : 01 48 57 00 51



40, rue Jean Savu
94500 CHAMPIGNY sur MARNE
Tél: 01.48.81.59.52 - Fax: 01.48.81.56.22
Email: societe@aurion.fr



TOUS TRAVAUX DE GENIE CLIMATIQUE, PLOMBERIE & COUVERTURE:

- CHAUFFAGE
- CLIMATISATION
- ELECTRICITE REGULATION
- COUVERTURE / ZINGUERIE
- VENTILATION
- PLOMBERIE SANITAIRE
- BUREAU D'ETUDES INTERNE

LA RECHERCHE D'UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE

« La qualité, tout le monde à IDF Habitat a l'impression d'en faire, mais cela n'est pas forcément perçu par nos résidents. ». Ce constat, c'est Madame Thérond, Directrice de la gestion locative et du patrimoine qui le dresse. Elle s'appuie pour cela sur l'enquête de satisfaction réalisée tous les trois ans auprès de l'ensemble des locataires, complétée dans l'intervalle par des enquêtes téléphoniques réalisées auprès d'un échantillon de locataires. »



Des résultats des dernières enquêtes réalisées a été tirée la conclusion qu'il fallait mettre en place un plan d'action ambitieux pour améliorer les choses. Une première réorganisation des services a été lancée en janvier 2012 en attribuant les fonctions de responsable qualité au responsable d'agence adjoint.

En 2012, Madame Thérond entend aller plus loin. Bien des façons de travailler sont à améliorer « *Nous voulons que dans certains domaines, des changements très concrets se mettent en place* », dit-elle. Elle cite pour exemple la boîte vocale « *très agaçante* » mise en service dans une des agences pour recevoir les appels des locataires, « *Il ne s'agit pas pour nous d'améliorer seulement la communication avec les locataires même si cela reste une priorité, poursuit-elle ; ce dont nous avons besoin, c'est d'une méthodologie, d'une façon unique pour toutes nos agences de faire suite aux demandes qui leur sont adressées, tant dans la manière de répondre aux appels ou aux courriers que dans leur traitement par notre personnel et le plus souvent par nos entreprises extérieures, et dans le retour vers les locataires* ».

Propreté des abords et des parties communes, réclamations multiples et diverses, petites réparations, contrôle des entreprises en charge de l'entretien... Les questions qui empoisonnent la vie quotidienne ne manquent pas.

Pour en dresser le tableau, mission a été confiée à un cabinet spécialisé, extérieur à IDF Habitat, d'établir un « diagnostic Habitat Qualité de Service ». Sur place dans le courant de ce mois de mars, ce prestataire a programmé d'aller visiter certains sites, de rencontrer le personnel de proximité, les référents qualité, avant de rendre ses conclusions et ses suggestions pour ensuite établir un plan d'action. Affaire à suivre...

La Direction de la gestion locative et du patrimoine

IDF HABITAT gère actuellement 9200 logements situés sur 20 communes de la région parisienne.

Pour assurer la gestion locative, l'entretien du patrimoine, la direction de la gestion locative et du patrimoine sous l'autorité de Mme Thérond, est composée de deux agences de gestion, d'un service attribution, d'un service contentieux.

L'agence de gestion 1 située au siège d'IDF HABITAT, 53 rue P et M Derrien à Champigny sur Marne intervient sur tout le patrimoine de Champigny qui comprend 5522 logements. Cette agence est composée d'un responsable d'agence M. Blanchet, d'un adjoint au responsable d'agence M. Pavio, d'agents de gérance, d'agents technique, de travailleurs sociaux, d'agents administratifs, de gardiens.

L'agence de gestion 2 située 7 rue R. Martin à Champigny sur Marne intervient sur tout le patrimoine situé hors Champigny qui comprend 3716 logements. Elle est organisée de la même manière que celle de l'agence 1. Le responsable d'agence est M. Baler et l'adjoint au responsable d'agence est M. Grancoin.

Le service attribution a en charge l'étude des dossiers de locataires pour les présenter à la commission d'attribution qui se réunit tous les 15 jours.

Le service contentieux a en charge le recouvrement des loyers auprès des locataires en difficultés de paiement.



SERGE INCERTI - FORMENTINI PRÉSIDENT DE LA CONFÉDÉRATION NATIONALE DU LOGEMENT

En 2007, le candidat Sarkozy avait promis que l'on allait résoudre la question du logement en créant une France de propriétaires. Où en est-on 5 ans après ?

Serge Incerti-Formentini

C'était une duperie et nous n'y avons jamais cru. Je n'ai rien contre l'aspiration à posséder sa maison, il faut laisser à chacun le choix d'être locataire ou propriétaire, mais la réalité pour tous est que la charge logement est incompressible. On peut rogner sur la santé, les loisirs, les biens de consommation, la culture... Pas sur le logement. Or il est de plus en plus cher et rare, le nombre de familles en difficultés pour payer, en recherche ou mal logées explose, et le rêve d'une France de propriétaires s'est vite évaporé. Cela s'est accéléré avec la crise. Les statistiques officielles le montrent : ceux qui n'arrivent plus à rembourser leurs prêts, sont contraints de mettre en vente et retournent dans le locatif en payant à la fois leurs mensualités aux banques et leur loyer est en augmentation constante.

Comment qualifieriez-vous la nouvelle politique pour le logement dont notre pays a besoin ?

Serge Incerti-Formentini

Il faut rappeler avant tout que c'est l'Etat qui est le garant du droit au logement. Et ce droit ne peut pas se résumer à un endettement généralisé des familles à 34 ou 40 ans. Cela ne peut passer que par une politique ayant, au cœur, un logement social financé par l'Etat à la hauteur des besoins. Une telle politique est nécessaire et possible ! On évoque souvent l'exemple de l'Allemagne quand cela arrange, mais on ne dit pas que c'est, avec la Suisse, le pays d'Europe qui compte le moins de propriétaires. On ne parle pas de l'encadrement des loyers qui y est en vigueur. Ce qu'il faut, c'est une politique sociale centrée sur l'intérêt général et non sur les intérêts particuliers.

La crise du logement est entrée un peu aux forceps dans la campagne présidentielle. Il y a eu les déclarations d'Eric Cantona, les révélations de la Fondation Abbé Pierre, le propre appel de la CNL... Peut-on s'attendre à un changement de politique en la matière lors du prochain quinquennat ?

Serge Incerti-Formentini

A part quelques rares exceptions comme le ministre François Apparu, tout le monde s'accorde sur la gravité de la crise du logement qui nous ramène 50 ou 60 ans en arrière. Elle frappe les millions de mal logés, mais aussi ceux qui ont des difficultés à se maintenir dans leur logement. Nous avons publié nos propositions en mai 2011 et depuis, nous interpellons les candidats. Depuis 2007, le seul moment où tout le monde était d'accord c'était celui du vote de la loi DALO, sur le droit opposable au logement qui permet en théorie de se retourner contre l'Etat si on ne trouve pas un toit. On en connaît les résultats : la loi n'est pas appliquée, pas efficace. Alors certes, il y a eu des déclarations et des promesses au début de cette campagne électorale. Seulement nous savons d'expérience que si on ne s'y implique pas plus, tout risque de retomber. La bataille doit se mener dès maintenant, pendant l'élection et après. Il ne faut pas se faire d'illusion ; croire que tout sera réglé après un printemps électoral serait se tromper lourdement. Il faut que les Français concernés – les locataires, les mal logés, les sans logement, les petits propriétaires surendettés – se mettent eux-mêmes en mouvement et agissent pour la prise en compte concrètement de leurs aspirations, leurs besoins.

Cependant le catalogue des propositions des différents candidats est riche et divers. Cela va de l'augmentation de 30 % de la constructibilité de ce qui existe déjà, à la cession de terrains de l'Etat pour y construire des logements, en passant par l'inéligibilité des maires ne respectant pas la loi SRU et le plafonnement de certains loyers... Que pense la CNL de ces propositions ?

Serge Incerti-Formentini

On veut trop souvent mettre le logement à part, comme une question parmi d'autres. Mais ce n'est pas un bien de consommation ou une marchandise. Nous en sommes les



usagers, pas les consommateurs. Il est fondamental car il est l'une des conditions de l'accès au travail, à l'éducation, à la santé, de l'épanouissement de chacun. Il fait partie de la solidarité nationale envers les familles et entre les générations puisque d'autres locataires viendront après nous. Nous demandons donc avant tout aux candidats de réinscrire cette question comme priorité nationale, et que le logement social en soit le point central. Il faut donc construire du logement social et en priorité des PLAI (Prêts Locatifs Aidés d'Intégration, financés par l'Etat et faisant l'objet d'un plafonnement des loyers). Si l'on veut répondre aux besoins, il y a une condition incontournable : que l'état s'engage dans le financement de logements de qualité et abordables en grande quantité. En même temps des mesures sont nécessaires pour limiter la charge sans cesse grandissante et aujourd'hui trop souvent insupportable, des loyers sur le budget des familles. Il faut s'orienter vers une baisse de cette charge. Nous demandons que les loyers soient gelés en 2012 et que l'on aille vers une réflexion sur leur encadrement. Nous demandons aussi que l'on revalorise l'Aide Personnalisée au Logement. Depuis 10 ans, elle a baissé de 27% par rapport au coût de la vie ; actuellement elle n'est pas payée le premier mois, pas non plus si elle est inférieure à 22 euros par mois : il faut qu'elle soit versée dès le premier euro et dès le premier mois... Nous avons publié un ensemble de 33 propositions urgentes et concrètes. Elles vont de l'encadrement des loyers à l'aide à la construction, en passant par les droits des locataires, l'aide aux copropriétaires, l'obligation imposée aux maires par l'Etat et ses préfets d'appliquer réellement une loi SRU fixant le minimum de logements sociaux à 30% par ville contre 20% actuellement...

Depuis le 15 mars, les expulsions locatives sont de nouveau permises. Elles touchent les locataires qui ne payent pas leurs loyers, ce qui met en difficulté les bailleurs sociaux. La CNL s'y oppose : pourquoi ? Quelles mesures préconise-t-elle contre les impayés ?

Serge Incerti-Formentini

Oui, les bailleurs ont besoin des loyers. C'est pourquoi nous demandons la mise en place d'une Garantie Risques Locatifs universelle, qui fonctionnerait comme la Couverture Maladie Universelle pour la santé, et permettrait aux locataires de faire face à leurs loyers en cas de perte d'emploi, de maladie etc. Mais en attendant on ne peut pas admettre cette barbarie de l'expulsion. C'est comme au moyen âge : les forces de l'ordre débarquent au petit matin, vous mettent dehors avec quelques valises et vos enfants, et personne ne se demande ce que vous allez devenir. Sommes-nous au 21ème siècle, dans la 5ème puissance du monde ? De tels procédés sont inadmissibles et barbares. D'autant qu'il est possible d'éviter d'en arriver là, lorsqu'on travaille en amont auprès des familles qui connaissent leurs premières difficultés. C'est une question sociale et d'humanité. Si les gens ne payent pas leurs loyers, ce n'est pas pour s'offrir des vacances aux Baléares, mais parce que la crise pèse sur eux. Les bailleurs sociaux ne sont pas seulement des gestionnaires. Ils ont avant tout une mission sociale et, dans ce cas particulier, un devoir d'alerte, celui de prendre, avec les collectivités locales et les pouvoirs publics, des mesures sociales et d'accompagnement pour aider les familles en difficulté avant qu'elles ne se retrouvent dans l'impasse.

351 Impasse des Armoiries
94350 VILLIERS SUR MARNE

TEL 09.67.10.25.42

FAX 09.70.06.16.23

Adresse mail: ste.maisonneuve@wanadoo.fr



Qualibat 6111 - 4611 - 6121



SERRURERIE
SC ÉNÉRALE
R ÉNOVATION

Coffres-forts

Travaux de Serrurerie - Travaux de Menuiserie
Toutes fermetures du bâtiment

(portes d'entrée, de garage, de locaux, fenêtres, grilles...)

27, avenue Kléber - 93100 Montreuil-sous-Bois
Tél. 01 48 51 75 92 - Fax : 01 48 51 53 66

« TREMBLAY 2 », UN PROGRAMME FAMILIAL À CHAMPIGNY-SUR-MARNE



Architecte Groupe A

Venue d'un appartement privé à Montreuil avec son mari et ses deux enfants, Mme Justine M. a emménagé le 26 janvier dans un F4 de 76 mètres carrés à « Tremblay 2 ». C'est plus du double de ce qu'elle avait auparavant. Pour sa première expérience en logement social, le moins que l'on puisse dire est qu'elle gagne au change... *«Ce qui me plaît en plus de la surface, dit-elle, c'est la clarté. Et puis l'immeuble est petit, il reste familial»*. Elle aurait bien voulu que sa cuisine ait une fenêtre donnant sur le jardin et le parking derrière, mais à part cela, tout le reste pour elle est positif. Il est vrai que le programme qui a été livré en ce début d'année, situé au 104 avenue du Général De Gaulle à Champigny, présente bien des atouts.

Accolé à « Tremblay 1 » (49 logements), une construction également récente qui s'est achevée à l'été 2009, « Tremblay 2 » est effectivement un ensemble à taille humaine de 22 logements. Il occupe une surface de 500 mètres carrés au sol, descend de six étages côté « Tremblay 1 » à trois jusqu'à l'angle avec la rue Blaise Pascal pour une meilleure intégration à l'environnement.

Il est adapté à toutes les tailles de familles puisqu'il comprend des appartements de deux à cinq pièces.

Tous sauf les deux-pièces sont traversants et dotés d'un balcon côté sud. Un des F3 situé au rez-de-chaussée a été conçu spécialement pour les contraintes de vie des personnes handicapées. 14 nouvelles places de stationnement sont à la disposition des locataires, plus une partie des 69 de « Tremblay 1 » qui était en surnombre. Au rez-de-chaussée, un local commercial

de 130 mètres carrés donne sur l'avenue.

Au plan technique, à l'issue de quinze mois de travaux, la construction bénéficie du label « Qualitel ». Une « très haute performance énergétique » lui est assurée par une isolation particulièrement soignée, plus des panneaux solaires sur les toits qui permettent de couvrir dès les beaux jours un tiers des besoins en eau chaude sanitaire, une chaudière collective au gaz prenant ensuite le relais.

Nadia D., une jeune animatrice de Champigny qui a emménagé le 26 février dans un F2 de 46 mètres carrés, a invité sa famille et ses amis à visiter son nouveau domaine. *«J'ai attendu deux ans, confie-t-elle, mais cela valait la peine. Tout le monde trouve que l'appartement est beau et lumineux. Je gagne 20 mètres carrés par rapport à mon ancienne location privée, et en plus, le loyer est moins cher !»* C'est cela, la magie du logement social...



Architecte Groupe A

Le programme comprend 5 F2, 9 F3, 5F4 et 3 F5

Financements :

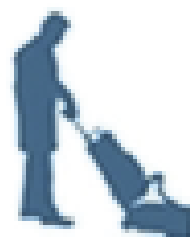
IDF Habitat (Fonds propres) :	343 730 euros
Emprunts	: 2 149 418 euros
1% logement	: 400 000 euros
Ville de Champigny	: 53 952 euros
Conseil général 94	: 184 800 euros
Conseil régional IDF	: 249 624 euros
État	: 381 849 euros



Votre solution propreté



Nettoyage de bâtiments communaux, bureaux,
parties communes de résidences,
sites industriels, et prestations de vitrerie



143 Grande Rue - 92310 Sèvres
Tél. 01 41 14 02 40 - www.novasol.fr

www.briand-sas.fr

Courriel : contact@briand-sas.fr

Entreprise Générale de Bâtiment



**gros oeuvre
maçonnerie
carrelage
menuiserie**



351 Impasse des Armoiries

94350 VILLIERS SUR MARNE

Tél. : 01 48 82 19 99

Fax : 01 48 82 15 23

L'Art du Métier !