

n° 23  
octobre 2012

# Vivre ensemble

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



**idf**  
HABITAT



**PLEINS FEUX**

La résidence  
**Egalité-Fourny** accueille  
ses premiers locataires

## \* Un premier pas vers plus de sécurité



Après des années d'atermoiements, les organismes HLM du Val-de-Marne réunis au sein de la délégation départementale AORIF, ont enfin obtenu la signature avec l'État d'un « Contrat départemental de sécurité et de prévention de la délinquance dans le logement social ». Objectif : renforcer le partenariat entre les acteurs de la sécurité publique (police nationale, services de justice) et les bailleurs sociaux, pour améliorer la sécurité dans les quartiers d'habitat social. Ce dispositif prévoit notamment la simplification du dépôt de plainte par les personnels de proximité des organismes HLM, la désignation de correspondants locaux au sein de chaque commissariat et bailleur... Avec 28 organismes HLM concernés, soit 75% du parc social (160 000 logements), cet accord « n'est pas une convention banale mais un acte important », comme l'a souligné le Préfet du Val de Marne, Pierre Dartout, signataire du contrat avec la procureure de la République, Nathalie Becache, et les délégués AORIF, Anne-Marie Fekete et Claude Huet.

## \* Un nouveau président à la tête de l'AORIF

Le 13 septembre dernier, Stéphane Dambrine, directeur général de Paris Habitat, a été élu, à l'unanimité du conseil d'administration, Président de l'AORIF - Union sociale pour l'habitat d'Île-de-France. Pour rappel, l'AORIF est une organisation professionnelle qui regroupe 140 organismes de logement social, tels que des OPH ou des ESH, qui gèrent 1,2 millions de logements sociaux. Son rôle est d'aider ces organismes franciliens dans la réalisation de leurs missions et de leurs objectifs professionnels.

## \* Action Logement sauve sa peau

Il aura fallu attendre la fin juillet pour connaître le dénouement de la partie de bras de fer engagée entre Action Logement, organisme collecteur du 1% logement, et l'État. Rappel des faits. Le 25 juillet dernier, Action Logement tire la sonnette d'alarme et adresse au Premier ministre, Jean-Marc Ayrault, une lettre afin que l'organisme « conserve toute sa liberté d'action et que l'arbitrage n'aboutisse à un niveau de prélèvements tel qu'il mettrait en jeu son existence même. » Depuis quelques mois déjà, il se murmurait en effet que le budget d'Action Logement pourrait être sérieusement réduit. Faute notamment au projet de Jérôme Cahuzac, le ministre délégué en charge du Budget de ponctionner 1,8 milliard d'euros sur les 3,4 milliards collectés annuellement par l'organisme. Le Premier ministre a finalement tranché : la ponction ne sera pas augmentée.

## \* « Les Trois Chênes », une livraison avant Noël

les futurs accédants à la propriété de la résidence « Les Trois Chênes » ont fêté le 12 septembre dernier, en présence notamment de Mme Marie Kennedy représentant le Maire de Champigny-sur-Marne, également Conseillère générale du Val-de-Marne, l'avancée des travaux dans leurs logements. A l'initiative du projet, les représentants de COOPIMMO et d'IDF HABITAT, étaient également présents. Composée de 18 maisons et de 15 logements présents, cette résidence labellisée BBC (Bâtiment Basse Consommation) devrait accueillir ses premiers habitants à la fin de l'année.





## Madame, Monsieur

Avant les élections présidentielles et législatives je vous avais exprimé mes choix pour un changement radical de politique du logement dans notre pays afin de répondre aux besoins immenses exprimés par 3,6 millions de personnes non ou très mal logés et 1,2 million de ménages en attente d'un logement social.

Le nouveau gouvernement à la rentrée de septembre a décidé de présenter un projet de loi prévoyant notamment la mise à disposition de terrains de l'État dans des conditions favorables pour construire du logement social dans la perspective d'en construire 150 000 par an. Il a aussi proposé d'obliger les communes de construire plus de logements sociaux à hauteur de 25% au lieu de 20% et de sanctionner plus durement celles qui refuseraient de participer à l'effort de solidarité. De même il a décidé d'augmenter de 50 % le plafond du livret A (alors que le Président de la République avait promis de le doubler), socle indispensable au financement du logement social et de supprimer en 2013 la taxation des organismes HLM.

J'approuve ces mesures mais elles restent malheureusement insuffisantes pour répondre à la crise du logement.

En effet dans le budget 2013 de la Nation, l'augmentation de l'aide à la pierre (subvention au logement social) n'est que de 50 millions d'euros portant le budget de 450 millions (en 2011) à 500 millions d'euros (en 2013) pour construire 150 000 logements au lieu des 120 000 actuels. En 2008 ce budget était de 800 millions d'euros. On est donc encore bien loin de ce qu'il serait nécessaire.

La revalorisation de l'APL n'est pas suffisamment prise en compte, le surloyer demeure, les aides aux réhabilitations sont inexistantes, les taux d'intérêts des emprunts restent élevés ce qui a bien entendu des répercussions sur les hausses de loyer.

Pour satisfaire les besoins de ceux qui en sont en grandes difficultés économiques et sociales, on ne peut prendre de demi-mesures.

Si le changement c'est maintenant, alors prenons des décisions courageuses au risque de décevoir des millions de gens qui souffrent et qui se trouvent en situation de réelle fragilité de logement.

De plus la construction de logements sociaux crée des emplois non délocalisables, utiles à notre pays.

Je reste persuadé que l'intervention des citoyens peut peser sur les décisions politiques. Alors je vous suggère d'écrire au premier ministre pour lui faire part de vos souhaits et de vos attentes. Lors du prochain conseil d'administration d'IDF HABITAT, je proposerai le vote d'une motion pour rappeler au gouvernement et au Président de la République les attentes des locataires et des organismes HLM.

*Le Président Directeur Général,*  
\* **Maurice OUZOULIAS**

## > Sommaire

### Page de couverture

- La résidence Egalité-Fourny accueille ses premiers habitants

### Le saviez-vous p. 2

### Dossier p. 4-5

- Le congrès HLM

### Actuas Cités p. 6 à 8

- Les travaux en cours

### Qualité de service p. 10

- La qualité de service, une dynamique de progrès constant

### Témoignage p. 11

- L'agent de gérance, un maillon essentiel du logement social

### L'invité p. 12-13

- Interview de Jacqueline Errot, Vice-Présidente d'Amallia

### Pleins Feux p. 15

- La résidence Egalité-Fourny ouvre ses portes

Vivre ensemble <sup>NUM</sup> 23

DIRECTEUR DE LA PUBLICATION

CLAUDE HUET

IMPRESSION ET CRÉATION

PUBLIC IMPRIM



# Un congrès HLM en demi-teinte

Rendez-vous majeur du mouvement Hlm, le Congrès de l'USH (Union Sociale pour l'Habitat) réunit chaque année les organismes Hlm, les élus, les membres du gouvernement, les représentants des locataires mais également les partenaires institutionnels et économiques, ainsi que les journalistes. L'occasion pendant trois jours d'échanger et de débattre sur des questions de fond relatives au logement et à l'habitat social. Cette année, la 73ème édition s'est tenue du mardi 25 au jeudi 27 septembre au Parc des expositions de Rennes avec pour thème central « Hlm 2012 - 2017 les urgences, les chantiers ».

« Vous avez devant vous un Mouvement Hlm déterminé, mobilisé prêt à prendre la mesure des engagements pris, qu'ils viennent de notre Mouvement, de nos partenaires ou du Gouvernement. Les Français nous attendent, tant pour répondre à leur impérieux besoin de logements, que pour contribuer, en construisant, en rénovant, à la relance économique et à l'emploi ». C'est par ces mots, que Marie-Noëlle Lienemann, présidente de l'USH, a clôturé le Congrès de Rennes. Jamais sans doute le logement social n'aura été autant sous les feux des projecteurs. Signe de l'importance du dossier : la présence dès l'ouverture des débats du chef du gouvernement, Jean-Marc Ayrault. Voilà presque seize ans qu'un Premier ministre n'était venu participer au rassemblement annuel du monde Hlm. Devant plus de 4 000 congressistes, il a renouvelé son soutien aux réformes initiées par la ministre du Logement, Cécile Duflot, également présente. « C'est à une mobilisation générale en faveur du logement social que je vous invite », a-t-il déclaré avant de détailler point par point sa feuille de route pour les mois à venir. De son côté, le Mouvement Hlm entend lui-aussi prendre toute sa part

dans la mise en œuvre des décisions de l'État. Il a ainsi proposé au gouvernement la signature d'un contrat social, économique et environnemental, un « contrat de progrès » afin de faire du logement une grande cause nationale. S'appuyant sur les résolutions votées lors du Congrès, ce contrat s'articule autour de grands thèmes tels que :

## LA CONSTRUCTION DE LOGEMENTS SOCIAUX

Construire 150 000 logements sociaux par an, voilà l'objectif extrêmement ambitieux que s'est fixé le pouvoir en place. Pour le concrétiser, le Mouvement Hlm a rappelé que les aides de l'État, des collectivités et d'Action Logement (voir notre rubrique « L'invité ») ne suffiront pas. « Il faudra chaque année, pour atteindre les 120 000 logements Hlm, 3,6 milliards d'euros d'interventions complémentaires à nos fonds propres et aux prêts de la Caisse des Dépôts » a souligné Marie-Noëlle Lienemann avant d'ajouter « soit 2 milliards de plus que les aides actuellement mobilisées ». Certes, quelques mesures ont déjà été adoptées avant

le Congrès comme la cession de 930 terrains publics pour le logement social, ou encore la suppression du prélèvement sur les organismes Hlm dès le 1<sup>er</sup> janvier 2013. Mais, selon les bailleurs sociaux, d'autres leviers doivent encore être actionnés : doublement immédiat des aides à la pierre, bonification des prêts de la Caisse des dépôts, gratuité du foncier bâti.



Cécile Duflot, Ministre de l'Égalité des territoires et du Logement

## LE RENFORCEMENT D'ACTION LOGEMENT

Concernant la participation des employeurs à l'effort de construction, le Mouvement Hlm s'est mobilisé

en faveur d'une consolidation d'Action Logement (ex 1% logement). Il a également salué l'annonce d'une signature prochaine d'un accord entre l'État et les partenaires sociaux aux termes duquel Action Logement devra consacrer au moins 1,5 milliard d'euros par an, pendant les 3 prochaines années, à la construction de logements sociaux. L'USH souhaite d'ailleurs signer avec l'ex-1% logement une convention destinée à ce que les ressources dégagées soient équitablement réparties entre les différents organismes Hlm. Il demeure que les fonds du 1% logement viennent en substitution aux aides de l'État qui demeurent insuffisants au regard des besoins.



Marie-Noëlle Lienemann,  
présidente de l'USH

## LA MUTUALISATION DES FONDS DES BAILLEURS SOCIAUX

Le Mouvement HLM a réitéré sa volonté de mobiliser tous les fonds disponibles pour participer à l'effort de construction. En conséquence, il s'est engagé à entamer dans les prochains mois des négociations sur la mise en place d'un dispositif permettant la mutualisation des fonds propres des organismes Hlm. « La mutualisation OUI, la spoliation, NON », a cependant prévenu la Présidente de l'USH. Souhaitée par le gouvernement en contrepartie de la suppression du prélèvement sur les bailleurs sociaux, cette mise en commun devrait permettre de dégager entre 100 et 150 millions d'euros. Cela signifie en clair qu'une partie des fonds des organismes HLM va une nouvelle fois être utilisée par le budget de l'État pour construire des logements neufs au détriment de l'entretien courant.

## LA PRODUCTION DE LOGEMENTS À LOYERS ABORDABLES

Les débats du Congrès de Rennes se sont également focalisés sur la hausse des prix des loyers et des charges. En cause : la cherté du foncier, la multiplication et le renforcement des règles de construction, le coût de la main d'œuvre comme des matières premières. Selon l'USH, « entre 2000 et 2011, les prix de revient de la production neuve Hlm ont doublé ». Les organismes Hlm ont ainsi souligné la nécessité d'adapter et de faire évoluer leurs méthodes et procédés de production pour abaisser le coût des logements. Véritables pionniers dans ce domaine, ils souhaitent associer à leur démarche tous les acteurs de la filière. Le Mouvement envisage également de développer une nouvelle offre, très diversifiées, de « logements sociaux accompagnés » destinés à des personnes en grandes difficultés.

## LES ATTRIBUTIONS

Pour la première fois, le Congrès a consacré une séance plénière au traitement des demandes. Selon l'USH, près de 48% des Français estiment que les procédures d'attribution des logements sociaux sont injustes. C'est pourquoi, les organismes se sont dits prêts à dialoguer avec tous les protagonistes concernés pour aboutir à une réforme globale des processus d'attribution.

## LA RÉHABILITATION ÉNERGÉTIQUE

« Construire plus est notre leitmotiv. Construire mieux est notre ambition », a indiqué Marie-Noëlle Lienemann, avant d'ajouter qu'« il n'y aura pas de relance durable de la construction qui ne tienne compte des enjeux environnementaux ». Déjà engagé dans un vaste programme d'amélioration de la performance énergétique de 800 000 logements, le Mouvement Hlm entend non seu-



Jean-Marc Ayrault,  
Premier ministre

lement généraliser les bâtiments basse consommation ainsi que le recourt aux énergies renouvelables mais également développer les éco-quartiers. A terme, l'objectif est d'optimiser l'efficacité environnementale des logements et par la même d'alléger les charges qui pèsent sur les locataires. Dans cette perspective, les bailleurs sociaux attendent du gouvernement des mesures concrètes, notamment financières, pour favoriser cette transition énergétique.

Après trois jours de travaux, de débats et de séances plénières, c'est une ministre du Logement conciliante et volontaire qui est montée à la tribune clore le Congrès. « Tout ne sera pas possible », a-t-elle admis avant de préciser « l'effort budgétaire qui attend notre pays est un effort sans précédent ». Prenant acte des engagements de l'USH, elle s'est dit d'ailleurs prête à accepter la proposition de pacte entre le Mouvement Hlm et l'État. Un an après le Congrès de Bordeaux où Benoit Apparu, alors secrétaire d'état au Logement, s'était fait hué par des congressistes en colère, Cécile Duflot a ainsi plaidé pour une réconciliation entre le gouvernement et le monde du logement social. Pour sa part, la délégation d'IDF HABITAT conduite par son PDG Maurice Ouzoulias à ce congrès a repris pour sienne, la déclaration du Président de Plaine Commune Habitat : « Le Premier ministre nous a fait une déclaration d'amour, maintenant ce que nous attendons ce sont des preuves d'amour ».



## Travaux 2012 sur le patrimoine



Voté le 18 janvier 2012 par le Conseil d'administration, le budget alloué aux travaux s'élève à 6,5 millions pour l'année en cours. Il est principalement affecté à l'entretien courant (hors contrats de maintenance), le ravalement des façades, l'étanchéité, la rénovation des ascenseurs, ou encore la remise en état des logements libérés par les locataires. Voici la liste des interventions déjà achevées, en cours ou à venir...

### \* RAVALEMENT

Certains travaux de ravalement sont déjà finis et d'autres sont toujours en cours :

#### ♦ A Champigny-sur-Marne

Achèvement des ravalements

58, avenue de Cœuilly

33 logements du 5 au 9 bis,

rue Villebois-Mareuil

14 à 18, rue de la Mare

60 et 62, rue du Pléssis-Trévisé

Travaux en cours

27 au 29, mail de la Demi-Lune

23 à 25, rue du Chaloux

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

527 et 591, avenue Maurice-Thorez  
(sur l'ancien patrimoine de l'OPH)



Champigny-sur-Marne : ravalement, avenue de Cœuilly

#### ♦ A Villeneuve-le-Roi

Début des travaux de ravalement cet automne

1 et 2, rue des Jardins-Normands

1 à 5, place Marcel-Paul

2 à 7, place Cséry

afin de limiter au maximum les zones de cheminement et atténuer ainsi les nuisances sonores provoquées par le passage répété des deux roues.

527 et 591, avenue Maurice Thorez  
Etanchéité des toitures.

### \* ETANCHÉITÉ

#### ♦ A Champigny-sur-Marne

147 à 180, et 153 à 161 bis rue Diderot.

Des travaux sont en cours côté pair

et côté impair. Ils comprennent la ré-

fection de l'étanchéité du parvis mais

également la création d'espaces verts

### \* PEINTURE DES PARTIES COMMUNES

#### ♦ A Champigny-sur-Marne

Achèvement des travaux

15, 17, rue de Beauharnais



Champigny-sur-Marne :  
ravalement, avenue de Cœuilly

Travaux en cours ou à venir  
 4, 4 bis, rue du Monument  
 4 à 12, rue Dupertuis  
 21 à 23 ter, rue Albert-Thomas  
 2 et 2 bis, rue Gambetta.

♦ **A Bagneux**

2 et 4, allée Anatole France peinture des paliers

♦ **A Fontenay-sous-Bois**

Début des travaux cet automne  
 24 et 26, rue Louis Auroux  
 A noter que les travaux pour la rénovation des carrelages des locaux poubelles sont désormais terminés



Champigny-sur-Marne, Albert Thomas : avant et après le ravalement

\* **ASCENSEURS**

♦ **A Champigny-sur-Marne**

Résidence du Plateau, avenue Maurice Thorez (ex OPH).  
 Remplacement petit à petit des portes des 16 ascenseurs.  
 En 2012, déjà 4 d'entre elles ont été renouvelées.

20, rue Julien Heulot et 47, avenue du 8 mai 1945.

Rénovation des 4 ascenseurs.  
 Cette intervention comprend la réfection complète des éléments en machinerie (moteur, armoire de commande, tableaux électriques), de l'éclairage des cabines, de leur habillage intérieur et le remplacement des boîtes à boutons. Pour rappel, des travaux de remplacement des portes des cabines ont déjà été engagés en 2010.

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

♦ **A la Queue en brie**

Les portes des deux ascenseurs ont été remplacées aux 19 et 21, avenue du Maréchal Mortier.

♦ **A Fontenay-sous-Bois**

1, allée Albert Camus  
 Rénovation de l'ascenseur allant jusqu'au 9<sup>e</sup> étage à venir début 2013.  
 Cette intervention comprend la réfection complète des éléments en machinerie (moteur, armoire de commande, tableaux électriques), de l'éclairage, de l'habillage intérieur de la cabine, ainsi que le remplacement des boîtes

à boutons, de la porte de la cabine et des portes palières. Les deux autres ascenseurs menant au 25<sup>e</sup> ont déjà été renouvelés en 2011

1 à 8, allée Henry Barbusse :  
 Le remplacement des opérateurs des portes des cabines est désormais achevé.

♦ **A 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.  
 Les travaux sont en cours.

\* **REPLACEMENT DE BOÎTES AUX LETTRES**

Début des travaux cet automne

♦ **A Champigny-sur-Marne**

146, rue du Général Leclerc  
 16 à 44, impasse des Vergers  
 1 à 5, villa des Hautes Courantes

♦ **A 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**

♦ **A Villeneuve-le-Roi**

1 et 2, rue des Jardins-Normands,  
 1 à 5, place Marcel-Paul  
 2 à 7, place Paul-Cséry



Champigny-sur-Marne, ravalement du Mail de la Demi-Lune

Parallèlement aux travaux de ravalement, les volets roulants seront remplacés par des persiennes facilitant ainsi l'entretien.

## \* 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 :

- ◆ **A Champigny-sur-Marne**  
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  
1 à 4, villa Jules-Ferry  
1 à 29, Clos des Perroquets

- ◆ **A Ivry sur Seine**  
18, rue Gaston-Monmousseau



Champigny-sur-Marne, ravalement, rue Villebois Mareuil



## \* TRAVAUX DE SÉCURITÉ INCENDIE

Le remplacement du système de détection incendie et des portes coupe feu de recoupement des circulations horizontales est en cours dans la tour IGH (Immeuble de Grande Hauteur), située au 1, allée Albert Camus à Fontenay-sous-Bois.

## \* TRAVAUX SUR LES CANALISATIONS ENTERRÉES

Afin de traiter des problèmes d'engorgement, des travaux de réfection des réseaux enterrés ont été entrepris dans le courant 2012. Ces travaux sont désormais achevés :

- ◆ **A Champigny-sur-Marne**  
Sur la résidence située 60 à 74, rue de Musselburgh

- ◆ **A Fontenay-sous-Bois**  
Sur la résidence située 2 à 12, avenue de Neuilly et la résidence du 36 à 62, rue Jean Jacques-Rousseau

## \* 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,...



Champigny-sur-Marne, ravalement de la résidence de La Source



## Les Visites du patrimoine d'IDF HABITAT

Les 2 et 11 octobre derniers, les salariés d'IDF HABITAT ont été invités à découvrir, ou re-découvrir, certaines des opérations de leur société. De Champigny-sur-Marne à Fontenay-sous-Bois en passant par Valenton, ils ont ainsi pu se familiariser avec quelques uns des projets anciens et nouveaux. Au programme par exemple : la Redoute, Val-Pompadour, la Résidence Egalité-Fourny sans oublier les quartiers du Plateau et des Mordacs.



**SERRURERIE**  
**ÉNÉRALE**  
**RÉNOVATION**

**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

[www.briand-sas.fr](http://www.briand-sas.fr)

Courriel : [contact@briand-sas.fr](mailto:contact@briand-sas.fr)

Entreprise Générale de Bâtiment



**BRIAND**

**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 !*



La qualité de service, c'est aussi améliorer le patrimoine pour offrir un meilleur cadre de vie

## La qualité de service, une dynamique de progrès constant



Depuis de nombreuses années, l'amélioration de la qualité du service rendu à ses locataires est au cœur des préoccupations d'IDF HABITAT. En témoignent les investissements importants dans l'entretien des résidences, le renforcement des équipes de gestion, et la mise en place de responsables qualité. Aujourd'hui, la société confirme son implication et va plus loin avec la réalisation d'un diagnostic « Habitat-Qualité-Service ».

Conscient de la nécessité d'adapter en permanence ses services aux besoins et aux attentes de ses locataires, anciens comme nouveaux, IDF HABITAT s'est engagé depuis plusieurs mois dans un diagnostic conseil « Habitat-Qualité-Service ». Objectifs : améliorer la qualité du service offert aux habitants, harmoniser les pratiques au sein même de ses équipes et optimiser l'efficacité des réponses aux différentes difficultés inhérentes au logement social. Première étape de la démarche : établir un diagnostic. Dans le courant du mois de mars, un auditeur externe spécialisé s'est donc rendu sur certains sites d'IDF HABITAT. Il a ainsi pu rencontrer le personnel de proximité (gardien...)

mais aussi les différents responsables d'agence adjoints devenus référents qualité. Son évaluation s'est également appuyée sur les dernières enquêtes de satisfaction réalisées auprès des locataires.

### » LA QUALITÉ DE SERVICE, L'AFFAIRE DE TOUS

Dans un premier temps, les résultats du diagnostic sont venus conforter les actions déjà menées par IDF HABITAT pour améliorer les services rendus, notamment en matière d'accueil.

Dans un second temps, il a également permis aux équipes de la société de

définir deux grands axes prioritaires d'amélioration : l'entretien des parties communes et le traitement des réclamations.

Pour ce faire, IDF HABITAT compte bien s'appuyer sur ses ressources humaines internes et mobiliser l'ensemble de ses collaborateurs autour de la démarche. Impossible sans leur savoir-faire, leur expertise et leur connaissance du terrain de mettre en place un plan d'action cohérent et pragmatique. D'ailleurs, les agences ont déjà bien engagé leurs réflexions et ont dès à présent commencé à prendre certaines mesures (voir encadré).

Reste désormais à formaliser le tout dans un document « Engagements qualité » qui détaille les développements à venir et formalise les objectifs à atteindre.

### Optimiser le rappel des locataires

#### Quoi ? Philippe Baler, responsable de l'agence Les Malicots

« Depuis mai, nous avons mis en place une nouvelle procédure pour améliorer la prise en charge des réclamations techniques. Pour l'instant, nous sommes en période de rodage mais à terme l'objectif est d'assurer un suivi beaucoup plus régulier des demandes des locataires. »

#### Comment ? Philippe Pavo, responsable d'agence adjoint et responsable qualité à l'agence Les Malicots

« Concrètement, dès qu'une réclamation technique est faite, un ordre de service est aussitôt lancé auprès du prestataire concerné. Dans les 7 jours qui suivent, l'un de nos agents appelle une première fois le locataire pour savoir si la société a pris contact avec lui, puis une seconde fois lorsque la prestation a été effectuée. »



Accueil de l'agence Les Malicots. En 2011, sur les 903 locataires interrogés, 85% étaient satisfaits de l'accueil lors des contacts avec IDF HABITAT



Noella Macquaire gère près de 700 logements pour l'agence Campinoise

## L'agent de gérance, un maillon essentiel du logement social



Il réalise la signature de votre bail, se charge de vos réclamations et administre votre dossier locataire. Après votre gardien, l'agent de gérance est sans doute l'une des personnes les plus importantes dans la gestion au quotidien de votre logement. Mais connaissez-vous réellement toutes ses attributions ? Arrivée en tant qu'opératrice de saisie, Noella Macquaire est agent de gérance pour IDF HABITAT depuis 20 ans. Elle nous en dit un peu plus sur le métier.

### Quelles sont les missions d'un agent de gérance ?

L'agent de gérance est l'interlocuteur unique du locataire. Il l'accompagne de son entrée dans un logement jusqu'à son départ. Son objectif est de répondre au mieux et, dans la mesure du possible, à toutes ses demandes. Ses missions sont variées. Elles vont de la prise en charge du locataire après l'attribution, à la gestion du bail, en passant par le suivi des réclamations liées aussi bien aux demandes techniques, une fuite par exemple, qu'aux troubles du voisinage. L'agent s'occupe également de toute la partie administrative telle que remplir un dossier CAF à remettre au locataire, gérer les demandes de prélèvements, faire les déclarations auprès des assureurs, traiter les impayés etc.

### A ce propos, qu'en est-il du précontentieux ?

Tous les mois, nous vérifions l'état des arriérés. Nous prenons alors contact grâce à des lettres de relance avec les locataires qui ont une, deux, voire trois quittances de retard. Parfois, il nous arrive même de les convoquer directement. Notre but est de favoriser le dialogue et de rechercher avec eux les solutions les plus adaptées à leurs situations. On essaie alors d'établir un plan d'apurement, qui planifie le remboursement des loyers impayés, tout en tenant compte de leurs ressources et de leurs dépenses. On peut également les orienter vers une conseillère sociale. Si les relances n'aboutissent pas, on transfère leurs dossiers au service contentieux.

### Depuis quelques mois vous avez de nouvelles missions...

Effectivement, aujourd'hui je suis agent de gérance polyvalent tutorat. Mon travail n'a pas changé. A côté de mes tâches habituelles, j'ai désormais une mission de formation pour accompagner un futur salarié sur le poste d'agent de gérance. Polyvalent signifie qu'en cas de besoin, je peux être amenée à renforcer les équipes d'autres services, principalement sur un poste de gestion, par exemple pour les services contentieux ou attributions

### Quelles sont les qualités indispensables d'un bon agent de gérance ?

Toujours avoir le sourire et être aimable. Notre mission est d'accueillir au mieux les locataires que ce soit pour un impayé ou un problème technique. On est là pour essayer de les aider. On travaille quand même pour une société d'HLM, pas pour une agence immobilière.

### Un dernier mot justement pour nos locataires...

N'hésitez pas à venir nous voir en cas de difficultés.

### Chiffres clés

IDF HABITAT compte **14 agents** de gérance :

**9** à l'agence Campinoise

**5** à l'agence Les Malicots



## Jacqueline Errot :

### « En France, plus de 40% de l'effort public pour le logement provient d'Action Logement »



Le groupe Amallia se définit comme « entrepreneur social du logement. Il est issu de la fusion de 7 collecteurs Action Logement. Si les racines du groupe restent le logement social, Amallia développe les partenariats et étoffe son offre pour proposer aux salariés des solutions logement adaptées à chaque étape de leur vie. Rencontre avec Jacqueline Errot, Vice Présidente d'Amallia depuis la création du groupe en juillet 2010. Elle est aussi administrateur d'IDF HABITAT.

« Construction de 150 000 logements sociaux, dont près de la moitié en Ile-de-France, cession du foncier public, renforcement de la loi SRU. Les mesures annoncées par la ministre de l'Egalité des territoires et du Logement, Cécile Duflot, suffiront-elles à résoudre la crise du logement ?

La crise du logement est profonde. Elle s'est encore aggravée sur la période récente. Les dispositions mises en œuvre jusqu'à présent n'ont pas eu les effets escomptés dans la mesure où elles ont généré des contraintes pour les HLM ou les collectivités locales. Le plan affiché aujourd'hui est ambitieux. Les mesures annoncées semblent aller dans le bon sens. Ainsi, le renforcement de la loi SRU\* devrait inciter les communes non encore engagées dans le dispositif à y participer plus activement. La suppression de la taxe HLM, la cession de foncier public constituent des mesures pouvant favoriser la construction de logements sociaux. La coopération entre les acteurs sera essentielle pour relever ce défi !

« Dans le projet de budget 2013, le gouvernement prévoit de nouvelles mesures concernant Action Logement (ex-1% logement), pourriez-vous nous les préciser ?

Les discussions sont encore en cours, mais les premières orientations s'articulent principalement autour de 3 types de dispositions :

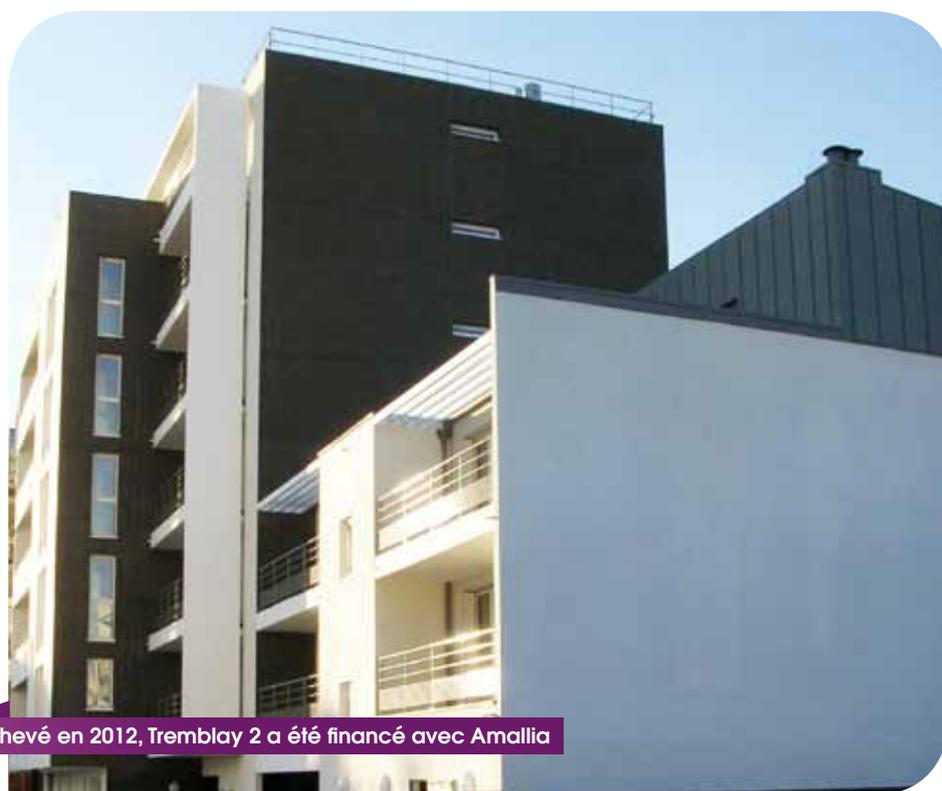
- 1 Un prélèvement sur les fonds Action Logement pour financer la



Tremblay 2 à Champigny-sur-Marne

politique publique du logement pour les 3 ans à venir.

- ② Le retour à la contractualisation permettant à Action Logement de négocier et définir dans un contrat avec l'État l'emploi des fonds collectés auprès des entreprises. Pour les salariés, ce serait 1,5 milliard d'euros qui pourraient, au niveau national, directement leur être dédiés, pour financer les aides à la location, à l'accession, à la mobilité, avec un effort tout particulier en direction des jeunes.
- ③ Notre rôle de financeur du logement social serait également renforcé, notamment par le recours à l'emprunt, ce qui nous permettrait de participer à la dynamique de construction, indispensable pour fluidifier la demande locative.



Achévé en 2012, Tremblay 2 a été financé avec Amallia

## Quel est l'impact des ponctions de l'État sur votre budget et notamment sur vos actions en faveur du logement ?

En France, plus de 40 % de l'effort public pour le logement provient d'Action Logement, que ce soit pour financer des programmes de construction ou aider directement des ménages. L'impact s'est principalement traduit par une baisse du nombre de familles aidées. En 5 ans nous sommes passés, toutes aides confondues, de 900 000 familles aidées à 600 000.

## En Ile-de-France, la question du logement est particulièrement sensible. Comment se concrétise votre action au quotidien ?

Amallia renforce son intervention en Ile de France. Le Groupe mène une politique active d'investissement notamment avec des coopératives HLM et favorise ainsi le logement en accession. Avec beaucoup de réactivité, des solutions en locatif social sont proposées quotidiennement aux ménages. Sur l'Ile-de-France ce sont ainsi plus de 11 000 familles logées. A l'écoute des besoins de ses clients, Amallia s'attache à leur proposer la solution logement la plus adaptée, que ce soit en location ou en accession. Elle

développe pour cela des services de conseil en financement ou d'accompagnement à la mobilité. Le Groupe reste ouvert aux partenariats que ce soit avec les bailleurs sociaux, des coopératives pour à la fois co-investir et proposer des solutions innovantes, facilitant le parcours résidentiel des salariés tout au long de leur vie.

## Comment appréhendez-vous l'avenir d'Action Logement ? Le mouvement est-il menacé ?

Les arbitrages pris par le gouvernement vont dans le sens de la préservation de l'intégrité du mouvement Action Logement. Cependant le recours à l'emprunt pour assurer notre rôle de financeur du logement social renforce nos exigences en termes de performance et d'efficacité. Demeurer au cœur de la politique du logement est un enjeu fort, sur lequel nous devons rester mobilisés.

\*augmentation de 20 à 25 % de la part de logements sociaux pour les communes de + 3500 habitants

## Amallia et Action Logement

Amallia fait partie de la famille des CIL (Comité Interprofessionnel du Logement) qui collecte et gère les fonds d'Action Logement, plus connu sous le nom du 1% logement. A l'origine, les entreprises privées non agricoles de 10 salariés devaient consacrer 1% de leur masse salariale pour faciliter le logement de leurs salariés, d'où l'appellation « 1% logement ». Devenue Action Logement en 2009, cette participation s'adresse désormais aux entreprises privées qui emploient au moins 20 salariés et ne représente plus que 0,45% des salaires versés. Amallia utilise cette contribution pour :

- Accompagner la politique sociale « action logement » des entreprises
- Faciliter le parcours résidentiel des salariés : louer, acheter, bouger, aider
- Aider les bailleurs à financer les constructions et rénovations
- Contribuer à l'élaboration des politiques de la ville et de l'habitat
- Financer la rénovation urbaine

**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](mailto:ste.maisonneuve@wanadoo.fr)



**NOVASOL**

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](http://www.novasol.fr)



## La résidence Egalité-Fourny ouvre ses portes



Depuis septembre, la résidence Egalité-Fourny, accueille ses nouveaux locataires. Logée dans un quartier à dominante plutôt pavillonnaire de Champigny-sur-Marne, entre le 82 de la rue Alexandre-Fourny et le 15 de la rue de l'Égalité, elle vient tout juste d'être mise en location par IDF HABITAT.

Visites, états des lieux, remise des clés : le planning de Jean-Pierre Vigreux est plutôt chargé. Depuis la fin des travaux dans la résidence Egalité-Fourny, pas un jour ne passe sans que l'agent technique d'IDF HABITAT ne présente l'opération à de possibles locataires ou à de nouveaux habitants. D'ailleurs ce matin même, il a rendez-vous pour un état des lieux entrant avec Bruno et Cindy, un jeune couple qui s'apprête à s'installer dans un bel appartement situé au rez-de-jardin. « Nous avons prévu d'emménager ce weekend », prévient Bruno.



La résidence Egalité-Fourny

### › PRÉSERVER LA QUALITÉ DE VIE

Il faut dire que la toute nouvelle résidence a de quoi séduire. Avec ses 35 logements répartis en petits bâtiments de 2 étages chacun, l'opération joue la carte de la proximité et du bien-être. En témoignent les jardins privés, les terrasses, les balcons et les façades recouvertes d'un bardage ajouré en mélèze. D'un point de vue technique également, le programme dispose de nombreux atouts. Certifié Très Haute Performance énergétique – label « Qualitel THP 2005 » –, il concentre ainsi les toutes dernières normes en matière d'économie d'énergie et de confort, comme par exemple des chaudières individuelles à gaz. La moitié des besoins en eau chaude sanitaire est assurée quant à elle grâce à des panneaux solaires installés sur les toitures et couplés aux chaudières.

Imaginée dans une démarche respectueuse de l'environnement, la résidence bénéficie du label « Habitat et environnement » qui met l'accent sur la limitation des impacts dus au chantier ou encore sur la gestion quotidienne des déchets. La sécurité n'est pas en reste non plus, puisque l'accès à la résidence se fait grâce à un visiophone pour les piétons et grâce à un badge pour les véhicules.

Installée depuis le 5 septembre, Habiba se félicite d'avoir emménagé dans un grand F5. Un vaste duplex capable d'accueillir toute sa famille. « J'ai vraiment de la chance » ne cesse-t-elle de répéter. La toute nouvelle locataire fait, en effet, partie d'un vaste programme de relogement lancé suite à la démolition, prévue en 2013, de l'immeuble du 8, square Delacroix dans le quartier du Bois-l'Abbé de Champigny-sur-Marne. Il ne lui reste désormais plus qu'à déballer tout ses cartons.

# Alhena

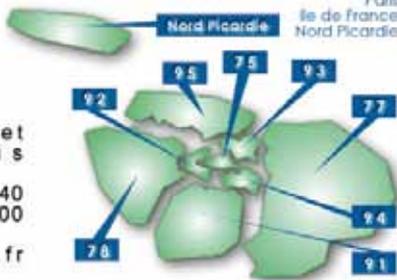
## AFRANETT AQUANET

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  
7 5 0 1 7 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