



DOSSIER

Page 4

Enquête de satisfaction locataires : les résultats 2020



QUALITÉ

P. 11

Centre d'appel :
Un service qui fait déjà ses preuves



BON À SAVOIR

P. 18

Le point sur :
Les modalités de paiement du loyer par virement bancaire, les charges locatives



ACCESSION SOCIALE

P. 20

A la loupe :
Le Bail Réel solidaire (BRS)

Nous contacter :

 : 01 49 83 61 00

NOS HEURES D'OUVERTURE :

Du lundi au jeudi :
8h30-12h00 / 14h00-17h00
Le vendredi :
8h30-12h00 / 14h00-16h00

ADRESSES :

Siège social

59, avenue Carnot
94500 Champigny-sur-Marne

Agence de proximité de Bagneux

82, rue des Meuniers
92220 Bagneux

COOPIMMO :

59, avenue Carnot
94500 Champigny-sur-Marne
 : 01 45 15 12 95

SITES INTERNET :

 www.idfhabitat.fr
 www.coopimmo.com

SUIVEZ-NOUS SUR :



DOSSIER

PAGES 04 > 09

ENQUÊTE DE SATISFACTION
Les résultats 2020

A L'HEURE DU BILAN



QUALITÉ

PAGES 10 - 11

CENTRE D'APPEL
Un service qui fait déjà ses preuves



BON À SAVOIR

PAGES 13 - 14

PAYEZ VOTRE LOYER EN
TOUTE TRANQUILLITÉ

BIEN COMPRENDRE LES
CHARGES LOCATIVES



VIE DES QUARTIERS

PAGES 15 - 17

ZOOM SUR
Le projet La Rampe à Bagneux (92)

QUELQUES CONSEILS POUR
PASSER UN ÉTÉ AU FRAIS



CA SE PASSE CHEZ VOUS

PAGES 18 > 19

LES TRAVAUX SUR LE PATRIMOINE
Entretien, maintenance, réhabilitation...



ACCESSION SOCIALE

PAGES 20 > 21

ZOOM SUR :
Le Bail Réel Solidaire (BRS)



EXPRESSION LIBRE

PAGE 23

LA PAROLE AUX REPRÉSENTANTS
DES LOCATAIRES



L'édito



Jean-Jacques Guignard
Président d'IDF Habitat

Chers(es) locataires,

L'enquête de satisfaction annuelle est arrivée. La satisfaction locataire est de 64% chez IDF Habitat. Comparée à 2017, la satisfaction globale a diminué, ainsi que pour l'ensemble des bailleurs en Ile de France. Un effet certain de la crise sanitaire.

Cette enquête révèle nos points forts et nos points faibles (Voir notre dossier en p.4). Elle reflète le constat que nous avons déjà fait et qui a mené à **la mise en œuvre d'une démarche d'amélioration continue, par le biais d'un processus de labellisation Qualité.**

Cette démarche a aboutie à **la mise en place de notre plateforme téléphonique, appelée C2R** (Centre de Relation Résident), ainsi qu'à la mise en œuvre plus poussée d'un outil de traçabilité de la sollicitation locataire en janvier 2021.

Je tiens à remercier les équipes qui ont obtenu la labellisation Quali'HLM par le dynamisme des projets et actions en cours reconnu par le comité de labellisation. Grâce à ce dynamisme et aux actions mises en place depuis 2020, nous espérons inverser la courbe de la satisfaction renouant ainsi avec son augmentation d'ici 2022. C'est dans tous les cas la volonté affichée !

De nombreuses évolutions sont encore à finaliser pour obtenir des résultats à la hauteur de vos attentes. Nous souhaitons par exemple **renouer un dialogue plus étroit avec les locataires**, dialogue ayant été mal mené avec la crise sanitaire.

L'année 2020 a par ailleurs mis en exergue les difficultés grandissantes d'accès au logement social en Ile de France. **Il est urgent de construire !!** Pour rappel, 80% des familles d'Ile de France sont éligibles au logement social. Plus de 750 000 demandeurs et seulement 7% de la demande satisfaite en 2020. Et pour cause, en Ile de France, la construction de logements a diminuée de 25 %, et les agréments de logements sociaux de près de 30%. C'est le plus mauvais résultat depuis 10 ans.

Il y a urgence.

Le gouvernement annonce, dans le cadre du plan de relance, prendre en compte cette urgence, et a signé avec l'USH un

Ensemble pour le logement social

protocole affichant 250 000 logements produits sur 2021-2022. Cependant, les moyens ne sont pas au rendez-vous.

- * L'Etat n'octroie aucun moyen supplémentaire et maintient donc sa position en ne finançant pas le fond d'aide à la Pierre (subvention à la construction).
- * Il maintient la RLS (réduction de loyer de solidarité en compensation de la baisse des APL par l'Etat) faisant peser un coût d'1 milliard 3 sur les organismes de logements sociaux, une énorme somme ne pouvant plus être déployée sur la construction et la réhabilitation des patrimoines
- * Action Logement (1% patronal) est à nouveau mit à contribution pour l'octroi de subventions et de prêts. Ce sont donc les salariés qui financent toujours plus les aides au développement du logement.
- * Au-delà des subventions qui pourront être accordées par Action Logement, l'Etat propose aux organismes de s'endetter toujours plus et sur de plus longues périodes, mettant en péril leurs équilibres économiques à long terme.
- * Certaines collectivités freinent très fortement la production de logements sociaux

Pour preuve que les moyens ne sont pas au RDV, en cette mi-année, l'ensemble de la profession, les fédérations du bâtiment et de la promotion immobilière, ainsi que les services de l'Etat s'inquiètent vivement du peu de projets déposés.

Il y a urgence à obtenir de l'Etat un réel investissement dans la construction de nouveaux logements sociaux : subvention, aide à l'accès au foncier, renforcement de la loi SRU obligeant les collectivités carencées à construire du logement social, etc...

Nous comptons sur votre mobilisation pour nous soutenir dans cette démarche, comme vous pouvez compter sur nous pour poursuivre l'amélioration de la qualité du service rendu.

Ensemble nous réussons !



ENQUÊTE DE SATISFACTION

les résultats 2020

Afin d'améliorer notre qualité de service et de mieux répondre à vos attentes comme à vos besoins, une enquête de satisfaction, menée conjointement avec 40 organismes membres de l'AORIF (association des organismes Hlm d'Ile de France), a été réalisée fin 2020 sur un échantillon représentatif des locataires d'IDF Habitat. 1 207 d'entre vous ont accepté de répondre à des questions liées aussi bien à leur cadre de vie, leur logement qu'à leur relation avec notre société. Un grand merci pour votre participation. Voici les résultats ...

64% des locataires
globalement satisfaits

Comme à chaque enquête, IDF Habitat regarde de très près les chiffres et surtout ce que vous exprimez au travers de ces résultats. Si vous avez noté des points forts à conforter

comme la relation avec le gardien, vous avez également fait état de difficultés.

Certains chiffres évoluent positivement, d'autres sont en recul. C'est ces derniers qu'il faut analyser pour développer de nouvelles pratiques, et améliorer, en s'appuyant sur nos forces, les points faibles. Bien entendu, les équipes d'IDF Habitat ont d'ores et déjà commencé à réfléchir et sont à pied d'oeuvre. Des axes de travail se dégagent, des actions sont en cours et des propositions sont à l'étude.

**ENVIE DE VOUS
IMPLIQUER DAVANTAGE ?
DEVENEZ COOPÉRATEUR
D'IDF HABITAT !**

↳ Pourquoi devenir coopérateur ?

En tant que coopérateur, vous avez la possibilité de participer aux assemblées générales et de voter sur les décisions importantes.

Vous prenez ainsi part aux grandes orientations pour répondre aux enjeux du logement social. Vous contribuez à l'évolution de notre société en proposant des solutions pour l'intérêt commun et soutenez un projet qui a du sens et des valeurs.

↳ Comment ?

Il suffit de souscrire une part sociale dont le montant est fixée à 23%. Vous n'avez rien à régler : le montant dû est déduit directement de votre dépôt de garantie.

Vous devez compléter un bulletin de souscription (disponible sur notre site internet ou auprès de votre gardien), puis retourner-le accompagné de la copie de votre pièce d'identité à IDF Habitat (59, avenue Carnot - 94500 Champigny-sur-Marne).

Attention, chaque demande de souscription est soumise à la validation du conseil d'administration d'IDF Habitat.

Nos points forts

Les attentes exprimées par les habitants lors des différentes enquêtes menées ces dernières années nous ont toujours permis d'avancer positivement, de mettre en place des actions correctrices qui portent aujourd'hui leur fruit.



La relation avec le (la) gardien(ne)

90,3% de locataires satisfaits

Votre gardien(ne) reste un maillon essentiel dans votre relation avec IDF Habitat. Vous appréciez la qualité des échanges avec lui(elle), tout comme l'accueil qui vous est réservé au siège. Nous l'avons noté et réfléchissons actuellement à faire évoluer les missions de notre personnel d'immeuble en particulier via le développement d'outils de mobilité.

De manière plus globale, la proximité est un enjeu majeur que notre société entend fortement consolider en 2021.

Pour ce faire, nous avons d'ores et déjà mis en place dans certaines

résidences des « gardiens superviseurs » chargés de renforcer le lien avec les habitants, de contribuer au développement social du quartier, etc. Cette année, nous allons travailler à une meilleure organisation de la proximité avec un maillage plus efficace des territoires.

Afin d'améliorer la relation avec vous, nous avons également initié des rencontres régulières en pied d'immeuble avant que cette action soit stoppée par la crise sanitaire. Elles seront relancées prochainement.

En 2021 :

- + de proximité
- + de rencontres
- + de lien social



En 2021 :

Mise en oeuvre du référentiel à la relocation

Les conditions d'entrée dans le logement

81,9% de locataires satisfaits

Accueil, signature du bail, état des lieux... l'entrée dans un logement est toujours un moment important dans la vie d'un locataire. Une étape à ne pas manquer et pour laquelle nos équipes se mobilisent en agence et sur le terrain.

Pour que l'arrivée d'un nouvel habitant dans un logement se passe dans de bonnes conditions, nous

sommes également très attentifs à la remise en état des lieux après le départ des anciens locataires. En 2020, près de 4 300€ de travaux en moyenne par logement ont été dépensés dans ce cadre-là.

Un référentiel de relocation a également été travaillé afin de garantir un logement en bon état à l'entrée dans les lieux.



Le fonctionnement des équipements du logements

68,5% de locataires satisfaits

Vous êtes globalement satisfaits du fonctionnement des équipements de votre logement.

Certains (chauffe-eau, chaudière individuelle à gaz, robinetterie...) bénéficient d'ailleurs de contrats d'entretien passés par IDF Habitat avec des entreprises qualifiées.

Notre société est attentive au bon respect des modalités de ces contrats et à la qualité des prestations réalisées. C'est pourquoi, nous avons renforcé

nos contrôles et nos actions vis-à-vis des entreprises en contrat. Sachez que nous n'hésiterons pas à appliquer les sanctions nécessaires à celles qui sont défaillantes, jusqu'à la résiliation du contrat.

En 2020 :

42 réunions, des pénalités appliquées sur 3 entreprises défaillantes, avec 1 résiliation de contrat en cours

En 2021 :

Renforcement des contrôles des entreprises prestataires

Nos axes d'amélioration

Sur cette dernière enquête, plusieurs pistes d'amélioration sont remontées. Détectés déjà en interne, **ces points font l'objet d'un traitement particulier dans le cadre de la démarche qualité « Quali'Hlm » que nous avons engagée en 2020.**

En dépit de contraintes financières et budgétaires fortes que font peser les dernières réformes logement (RSL, etc.), IDF Habitat et ses équipes sont au travail pour améliorer fortement la satisfaction sur ces axes-là avec, comme vous pourrez le constater ci-dessous, des actions en cours et d'autres déjà programmées

L'information et la communication

54,7% de locataires satisfaits

Problème de joignabilité, absence de réponse, manque d'information...vous avez pointé des dysfonctionnements importants.

C'est la raison pour laquelle, IDF Habitat a mis la relation locataire au cœur de ses grandes orientations 2021. Et pour preuve, le lancement le 5 janvier dernier de notre centre d'appel interne, centre de relation résidents (C2R), dédié à l'accueil téléphonique et à l'enregistrement des sollicitations locataires.



Nous y travaillons déjà :

- * **Une équipe de 8 chargées de relation résident et un responsable vous accueille au téléphone tout au long de la journée**
- * **Optimisation de la gestion et du suivi des réclamations** : notification automatique aux locataires de l'enregistrement de leurs demandes par SMS, mail, ou courrier
- * Généralisation des campagnes de SMS pour informer les habitants
- * Organisation plus régulière de réunion sur chaque résidence : rencontre en pied d'immeuble, rendez-vous avec les amicales, etc.
- * Développement de la communication via les réseaux sociaux, notamment sur la page Facebook d'IDF Habitat @IDFHabitat
- * **Amélioration de la qualité des échanges** (mail, téléphone, courrier) : mise en place de formations en interne sur la gestion de la relation résidents, l'écoute, la participation des habitants
- * Mise en place d'un guide sur les notes d'affichage au sein des résidences pour une communication plus systématique d'informations ponctuelles (travaux à venir, réunion locataire, etc.)

La propreté des espaces extérieurs et abords de la résidence

56% de locataires satisfaits



Nous y travaillons déjà :

- * **Création de postes de « gardiens superviseurs »** au sein des patrimoines situés en Quartiers prioritaires de la Ville (QPV)
- * **Mise en place d'un « sur entretien »** notamment dans les résidences en Quartiers Prioritaires de la Ville (QPV) avec en particulier des passages plus fréquents

- * Renforcement du contrôle de l'entretien ménager avec notamment une évaluation accrue sur site des prestations
- * Réfection et/ou création des locaux pour les ordures ménagères, et création de locaux pour les encombrants

Qu'il s'agisse des espaces extérieurs, des parties communes ou de la gestion des ordures ménagères et du tri sélectif, la propreté est, comme chez la plupart des bailleurs sociaux, l'un des gros points noirs de l'enquête.

Vous ciblez en premier lieu les mauvais comportements des habitants eux-mêmes avec un manque de respect des règles de propreté mais également de nombreuses incivilités (détritus jetés par les fenêtres, encombrants mis n'importe où, etc.). Vous déplorez également la qualité et la fréquence insuffisante des prestations de ménage.



Le traitement de la demande

38,8% de locataires satisfaits

Nous y travaillons déjà :

- * **Refonte et optimisation des outils pour l'enregistrement et le suivi des demandes des locataires**, avec une attention particulière sur la bonne mise en oeuvre de ces outils et des procédures.
- * Analyse régulière des délais, et de la qualité des réponses apportées aux locataires
- * Mise en oeuvre d'indicateurs de suivi et d'une politique de contrôle interne (taux d'affaires clôturées dans les délais, etc)
- * **Diffusion d'un « référentiel » et d'un « guide » de la relation résidents au sein des équipes** pour garantir des réponses de qualité et semblables quel que soit l'interlocuteur chez IDF Habitat

Vous êtes globalement moins satisfaits du traitement de vos demandes.

De manière générale, vous connaissez vos interlocuteurs chez IDF Habitat, mais vous déplorez le manque de réponse ou de suivi de vos demandes. Au cours de l'enquête, vous évoquez également les délais d'intervention

Le fonctionnement des équipements des parties communes

64,1% de locataires satisfaits

Votre insatisfaction porte principalement sur le fonctionnement de l'éclairage mais également sur les ascenseurs.



Nous y travaillons déjà :

- * **Mise en œuvre d'une politique vis-à-vis des entreprises extérieures visant à garantir des prestations de qualité**
- * Mise en place en 2021/2022 d'un outil de « télésurveillance » permettant de détecter rapidement les pannes d'ascenseur et de chauffage collectif
- * Des entreprises prestataires retenues sur la base d'un rapport Qualité/Prix
- * Renforcement des contrôles et des pénalités

La gestion de la crise du COVID-19

Crise inédite, la pandémie de coronavirus et les mesures exceptionnelles qui en ont découlé (confinement, gestes barrières...) ont obligé IDF Habitat à repenser son organisation avec pour fil rouge la continuité de ses services et le maintien du lien avec les habitants.

Vous l'avez d'ailleurs noté et êtes globalement satisfaits des actions mises en place par notre société pour assurer le bon fonctionnement de la résidence, et communiquer.

79% de locataires satisfaits

Nous sommes mobilisés :

- * Mise en œuvre de toutes les mesures sanitaires préconisées en interne mais également sur les chantiers avec les entreprises prestataires
- * Signature avec les associations de locataires CNL et CLCV d'une « Charte d'engagements coopératifs et solidaires » pour renforcer les moyens d'accompagnement des familles en difficulté
- * Mobilisation des équipes pour accompagner les habitants fragilisés par la crise au-delà des seuls seniors : cellule téléphonique spécifique, suivi individualisé, écoute bienveillante, etc.
- * Maintien d'un service minimum dans les résidences avec des gardien(ne)s présent(e)s sur site
- * Déploiement du télétravail avec le développement d'outils informatiques et des moyens nécessaires

Entreprises – Administrations publiques – Syndics d'immeubles



Maintenance en propreté de tous locaux en ile de france

01 41 14 02 40

www.novasol.fr

ZOOM SUR :

2020 : à l'heure du bilan...

Crise sanitaire, confinement, gestes barrières.... L'année 2020 a été une année particulière qui a donné encore plus de résonance aux valeurs défendues par IDF Habitat : solidarité, proximité, responsabilité, qualité de service, coopération. Malgré la crise, notre société a poursuivi ses engagements et ses grandes orientations...

Dans le domaine de la gestion locative...

... grâce aux équipes mobilisées tout au long de la crise pour accompagner les habitants

* **536 logements attribués** au cours des 51 Commissions d'attributions des Logements (CAL)

* **580 familles en difficultés économiques, sociale et financières suivie par le pôle social** avec maintien autant que possible de visites à domicile

Dans le domaine de la relation aux habitants...

... avec l'ouverture de notre sociétariat aux locataires leur permettant de devenir coopérateurs d'IDF Habitat

* **23€** : une souscription indolore pour les locataires, le montant de la part sociale dans notre coopérative est déduit directement de votre dépôt de garantie. (Voir modalités de souscription sur notre site idfhabitat.fr)

l'ouverture de notre centre d'appel

* **Mise en place de rencontre avec les locataires en pied d'immeuble**, action malheureusement suspendue avec la crise sanitaire en 2020

* **1 référentiel de la relation résidents** élaboré pour garantir des réponses de qualité aux habitants et préparer

Dans le domaine de la construction et de l'entretien du patrimoine...

... grâce à un Plan Stratégique de Patrimoine (PSP) ambitieux malgré les impacts financiers de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) en compensation de la baisse des APL par l'Etat. La perte est de 3 millions d'€ en 2020, et 13 millions d'€ sur 4 ans

* **58 nouveaux logements livrés**, soit la seconde tranche de la résidence « Yves Farge » à Champigny-sur-Marne (94)

* **318 logements en accession sociale mis en chantier** (soit 10 programmes à Montreuil, Ivry-sur-Seine, etc.) et développement de l'offre de parcours résidentiel avec la participation d'IDF Habitat à la création de nouveaux programmes avec Coopimmo notre filiale d'accession sociale à la propriété .

* **389 logements en cours de réhabilitation**

* **12,3 millions d'€ de travaux réalisés** (gros entretien, remise en état des logements, entretien courant, travaux d'amélioration)

Dans le domaine de la qualité de service...

... avec l'obtention en décembre 2020 du label "Quali'Hlm" reconnaissant la dynamique d'amélioration continue de notre qualité de service

* **1 plan d'action d'amélioration (PAA)** avec 115 actions qualifiées à réaliser sur la période 2020-2023

* **51%** du PAA déjà réalisé, dont la mise en place d'un véritable management de la Qualité de service.

EN 2020, 100€ DE VOTRE LOYER SE SONT RÉPARTIS AINSI :



CENTRE D'APPEL : un service qui fait déjà ses preuves

Cinq mois après son lancement le 5 janvier dernier, notre centre d'appel, C2R, dédié à l'accueil et à l'enregistrement de vos demandes, marque déjà un premier bilan positif avec des indicateurs en progression. Décryptage...

C2R : trois lettres pour Centre de Relation Résidents et une équipe de 8 chargées de relation résidents sous la houlette d'un responsable entièrement mobilisée pour répondre à vos sollicitations. **N'oubliez pas de solliciter votre gardien qui reste votre premier interlocuteur au sein de la résidence.**

Installé au siège d'IDF Habitat, **notre centre d'appel doit vous permettre de joindre plus facilement IDF Habitat, de suivre plus efficacement vos demandes,** et plus généralement d'améliorer la qualité des réponses qui vous sont délivrées.

Le centre de relation résidents prend en charge, enregistre et relaie les demandes techniques et locatives auprès des services dédiés pour traitement. Il traite également directement certaines sollicitations notamment administratives.

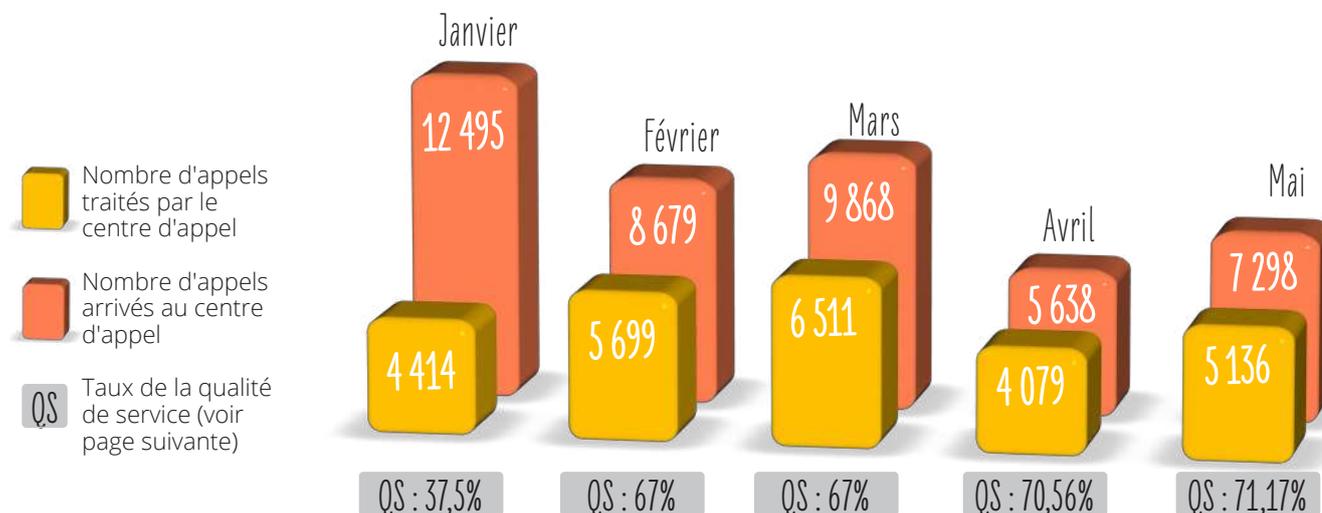
Le C2R a été mis en place afin d'améliorer la fréquence des échanges entre IDF Habitat et ses locataires. Les dernières

enquêtes de satisfaction pointaient en effet un manque de joignabilité des services. Il répond également à l'évolution des comportements, puisque vous êtes de plus en plus nombreux à nous contacter par téléphone.

Attention aux pics d'affluence

A certains moments de la journée, en particulier dans la matinée entre 9h et 11h et le lundi après-midi, notre centre d'appel peut connaître des pics d'affluence, et nos chargées de relation résidents, déjà en communication, peuvent ne pas être en mesure de traiter dans l'instant votre appel.

Nous vous invitons à solliciter directement votre gardien(ne). Au sein des résidences sans personnel de proximité, pour nous joindre plus facilement, privilégiez les heures creuses, notamment les mardis, mercredis, jeudis de 8h30 à 9h00,



12 495
appels

La première semaine, notre centre d'appel a suscité un fort engouement et a battu tous les records avec plus de 1 000 appels par jour. Face à cet afflux important et afin de maintenir la qualité de ce service, IDF Habitat a pris la décision de le redimensionner. Pour être plus en phase avec les besoins, deux chargées de relation résidents sont venues renforcer l'équipe déjà en place.

Taux de qualité
de service (QS)
71,1%

Ce taux se calcule en divisant le nombre d'appels traités par le nombre d'appels entrants. Entre janvier et mai 2021, il a bondi de 37,5% à 71,17%. Cette belle évolution signifie d'une part que les chargées de relation résidents ont traité plus d'appels au fil des mois, et d'autre part qu'elles ont pu répondre à plus de demandes. Améliorer notre joignabilité et répondre de manière plus efficiente à vos demandes sont en effet les deux objectifs principaux que nous nous étions fixés pour répondre à vos attentes.

4'25

C'est la durée moyenne en mai d'une conversation entre une chargée de relation résidents et un habitant. Cette durée a évolué depuis l'ouverture du C2R (4'56 en janvier). Au fil des mois, les appels ont été traités plus rapidement, et plus efficacement avec toujours le souci de la clarté comme de la qualité de la réponse apportée. Pour ce faire, l'équipe a bénéficié d'une formation complète du point de vue technique pour apprendre à maîtriser le logiciel dédié aux réclamations, et relationnel pour répondre de manière optimale aux demandes. Tout au long de leurs appels, les chargées de relation résidents s'appuient sur un script de réponse automatisé, qui leur permet de fournir à chaque habitant un premier niveau de réponse.

ENTRETIEN AVEC :

Linda BASSOUYOU
Chargée de relation
résidents



"La base de mon travail c'est véritablement l'écoute et le dialogue, avec toujours le même objectif : la satisfaction des habitants"

Quelles sont vos missions principales ?

Linda BASSOUYOU : J'accueille par téléphone les habitants et je les renseigne en leur apportant un premier niveau de réponse, que ce soit pour des questions administratives comme le loyer, la quittance, les assurances ou bien encore pour un problème technique. Je les oriente également en externe vers nos entreprises prestataires dans le cadre d'un contrat d'entretien. Si nécessaire, je saisis et j'enregistre leurs demandes dans notre logiciel dédié. La base de mon travail, c'est véritablement l'écoute, et le dialogue avec toujours le même objectif : la satisfaction des habitants. A côté, je traite également les demandes écrites qui arrivent par mail ou par courrier.

Vous faites également le lien entre les habitants et les autres services d>IDF Habitat...

LB : Effectivement, puisque chaque réclamation que j'enregistre, qu'elle soit d'ordre locative, contentieuse ou technique, est ensuite traitée par le service concerné, et notamment l'interlocuteur de référence pour la résidence (chargé de gestion locative, assistant technique, etc). C'est ce dernier qui est en charge du suivi

et de la mise en oeuvre des actions à entreprendre pour répondre à la demande.

Vous étiez présente au lancement du centre d'appel. Comment les habitants ont-ils accueilli ce nouveau service ? Et aujourd'hui, quels retours avez-vous de leur part ?

LB : Il y avait une forte attente des habitants. IDF Habitat a créé ce centre d'appel interne car beaucoup de nos locataires nous reprochaient notre manque de joignabilité et de suivi de leurs demandes. A son ouverture, ils l'ont donc très bien accueilli. Les habitants sont ravis d'avoir un interlocuteur par téléphone qui prend en considération leur demande et qui peut leur indiquer l'état d'avancement de leur réclamation. Les retours sont très positifs. Globalement, ils constatent une vraie professionnalisation de l'accueil. Il reste encore quelques ajustements à trouver comme par exemple raccourcir les délais de traitement. Mais nous y travaillons...

... SUITE PAGE 12

COMMENT CONTACTER LE CENTRE D'APPEL ?

UN SEUL NUMÉRO : 01 49 83 61 00

Du lundi au jeudi : 8h30 - 12h / 14h - 17h
Le vendredi : 8h30 - 12h / 14h - 16h

En cas d'urgence en dehors de ces horaires, le weekend et les jours fériés, le service d'astreinte prend le relais au :
0 800 092 220 (appel non surtaxé)



Suite... Entretien avec Linda Bassououi, chargée de relation résidents

Quelles sont les principales demandes des locataires ?

LB : Les demandes des habitants concernent en grande majorité des problèmes techniques dans leur logement. Ils ont également de nombreuses questions relatives à leur dossier locataire : demande de documents, et d'informations sur leurs quittances, sur un courrier qu'ils ont reçu de la part d'IDF Habitat, ou sur le suivi de leur compte locataire, etc. D'autres nous interrogent sur les différentes procédures à suivre, par exemple pour faire une demande mutation. Pour chaque demande, nous prenons le temps de détailler les étapes à suivre.



"L'équipe du centre d'appel a vraiment à cœur de satisfaire les habitants"

Comment, en tant que chargée de relation résident, prenez-vous en charge les sollicitations des locataires ?

Linda BASSOUOUI : Pour le traitement des demandes locataires, mes collègues et moi nous appuyons sur **un référentiel de la relation résidents**. Ce référentiel, qui a été déployé en interne, décrit avec précision les modalités d'accueil et d'enregistrement des demandes, qu'elles soient formulées par téléphone, par mail, par courrier (ou encore en face à face en agence). Il s'accompagne d'**un script de la relation résidents** qui indique pour chaque question locataire, la réponse à apporter. C'est ce qui garantit notamment qu'un habitant aura une réponse uniforme et cela quelque soit son interlocuteur : moi ou l'une de mes collègues.

Et plus précisément ?

LB : Lorsque je prends l'appel d'un locataire, je confirme avec lui dans un premier temps son identité, ce qui permet d'accéder dans notre logiciel à sa fiche locataire et donc de pouvoir le renseigner avec précision sur sa situation. J'essaie ensuite de comprendre l'objet de son appel en lui posant toute une série de questions. Cela me permet de cerner mieux la nature exacte de sa demande et de son attente. En fonction, soit je lui apporte les renseignements nécessaires, soit j'enregistre sa réclamation. J'explique alors à mon interlocuteur que nous avons bien pris en considération sa demande et que le service concerné

reviendra vers lui pour y répondre. **Un SMS ou un mail lui est alors envoyé avec son numéro de réclamation pour le rassurer sur l'enregistrement de sa demande et faciliter son suivi.**

De quelle manière l'équipe de centre d'appel améliore au quotidien la qualité de service ?

LB : Mes collègues et moi sommes tous les jours au contact des habitants, tout comme nos gardiens sur site. Ces derniers restent d'ailleurs les premiers interlocuteurs pour constater et accompagner les résidents dans leurs diverses problématiques. En complément, nous essayons au centre d'appel d'être le plus à l'écoute possible avec toujours une oreille bienveillante et en nous efforçant à chaque fois d'appréhender de la meilleure des manières leur situation. Nous les rassurons et faisons le maximum pour répondre à leurs questions dans les plus brefs délais, et assurer le suivi de leur réclamation. L'équipe a vraiment à cœur de satisfaire les habitants. Lorsqu'un locataire appelle, il doit se sentir entendu et compris. En parallèle, mes collègues et moi faisons régulièrement le point lors de réunions de service sur les éventuelles difficultés rencontrées, ou encore les process à mettre en place pour améliorer la qualité de service rendue aux résidents. Le centre d'appel a ouvert il y a quelques mois et depuis, il a déjà évolué. Nous sommes véritablement dans **une démarche d'amélioration continue de notre qualité de service** ■

PAYEZ VOTRE LOYER en toute tranquillité

Confinement et mesures sanitaires obligent, vous êtes de plus en plus nombreux à payer de manière dématérialisée votre loyer que ce soit par virement bancaire ponctuel ou en ligne via notre site internet www.idfhabitat.fr. Rapides, fiables et sécurisés, ces deux services vous facilitent la vie, mais attention de tout de même à bien en respecter les modalités... En cas de difficultés pour payer votre loyer, contacter sans attendre IDF Habitat qui vous accompagnera et réfléchira avec vous aux solutions adéquates.

Le virement bancaire

Demandez un virement ponctuel en vous présentant au guichet de votre banque, ou par internet via l'espace client de votre organisme, ou son application mobile. Téléchargez le RIB d'IDF Habitat sur notre site. Au moment du virement, renseignez impérativement les informations suivantes :

- * **Votre prénom et votre nom**
- * **Votre référence locataire (disponible sur votre quittance en haut à gauche)**

RCS Orteil B 785678145 - Code APE 6820A

À l'usage des correspondants

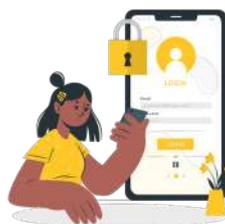
Référence Locataire : 00999999
 Contrat n° : 00999999
 Numéro de TIP : 000000000000
 Numéro Avis : 00999999
 Votre correspondant(e) : MME
 Tél. : 0148356100
 55 AVENUE CARNOT
 94507 CHAMPIGNY SUR MARNE CEDEX
 Réception sans rendez-vous
 Lundi 09h00 - 18h30 et Mercredi 09h30 - 11h30

LIBELLE

LOGT 0000.00.00.0000
 LOYER CONVENTIONNE
 ACCORD COLLECTIF ROBINETTERIE
 PROVISION EAU FROIDE
 PROVISION LOCATION COMPTEURS
 PROVISION CHARGES GENERALES
 PROVISION CHAUDIERE/CH. EAUX

! Ces données sont essentielles pour le traitement et l'imputation de votre règlement par nos services. Elles nous permettent de vous identifier avec précision, ainsi que votre paiement

Le paiement en ligne



1 Rendez-vous dans la rubrique "Paiement de votre loyer" de notre site internet puis connectez-vous grâce aux références situées en haut à gauche de votre quittance.

2 Sur la plate-forme sécurisée, renseignez les informations demandées.

3 Authentifiez-vous pour valider définitivement votre paiement

L'authentification "forte" :

Au moment de payer votre loyer, vous recevez sur votre téléphone mobile, une notification vous invitant à vous authentifier via l'application de votre banque soit au moyen d'un code personnel, soit en posant votre doigt sur le capteur biométrique de votre téléphone, soit par reconnaissance faciale.

ATTENTION !

Depuis le 15 mai 2021, la directive sur les services de paiement de l'autorité bancaire européenne s'applique (DSP2). **Tous les paiements doivent obligatoirement faire l'objet d'une authentification renforcée.** Sans cette authentification dite « forte », votre banque ne pourra pas procéder au paiement de votre loyer.

Si vous ne possédez pas de smartphone ou que vous ne souhaitez pas télécharger l'application de votre banque, vous pouvez quand même régler votre loyer sur notre site par carte bancaire. Pour ce faire, rapprochez-vous de votre banque afin de connaître les mesures spécifiques développées pour authentifier vos paiements.

AU QUOTIDIEN

CHARGES LOCATIVES :

pour tout comprendre

Les charges locatives sont les dépenses locatives engagées par IDF Habitat. On dit qu'elles sont récupérables car elles sont à la charge des habitants. C'est votre contribution au fonctionnement de la résidence et de votre logement.

Quelles sont les charges locatives ?

Les principales charges récupérables auprès des locataires sont les suivantes

- * L'électricité des parties communes
- * Le chauffage collectif
- * Le nettoyage des parties communes
- * L'entretien des espaces verts
- * Une part du salaire des personnels d'immeuble
- * L'entretien et les menues réparations des équipements (ascenseurs, robinetterie, interphone, VMC, etc.)
- * L'eau froide et chaude individuelle
- * La taxe d'ordures ménagères



C'est quoi la régularisation des charges ?

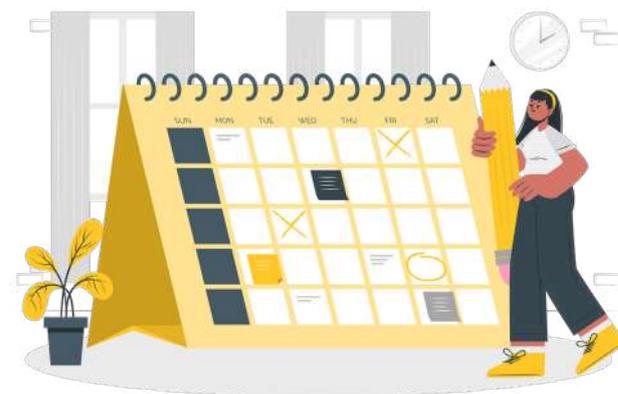
Chaque mois vous payez avec votre loyer un acompte de charges. Cet acompte correspond à une provision estimative qui prend en compte les services collectifs et individuels de votre résidence, la taille de votre logement, l'évolution des coûts de certains tarifs (énergie, contrat d'entretien, etc.).

Une fois par an, les services gestion locative et informatique d'IDF Habitat calculent la quote-part individuelle de chaque locataire en comparant le total des acomptes versés et les dépenses réelles : c'est la régularisation des charges.

Les engagements d'IDF Habitat pour mieux maîtriser les charges locatives

Dans le cadre des appels d'offres, grâce à un cahier des charges précis, IDF Habitat recherche avec les entreprises prestataires le meilleur rapport qualité-prix.

Nous menons également une politique active de réhabilitation et de travaux de notre patrimoine, ce qui permet d'améliorer l'isolation des immeubles et donc les consommations énergétiques des bâtiments comme des logements, les consommations électriques par la mise en place de led et de détecteurs de mouvement, etc...



RATTRAPAGE DU RETARD

Les équipes d'IDF Habitat continuent de se mobiliser pour rattraper le retard cumulé ces dernières années liées à un dysfonctionnement au sein du service gestion locative amplifié par la suite par la crise sanitaire.

Nous nous engageons à ce que les charges 2020 (et bien entendu 2018, 2019 pour les résidences concernées)

soient quittancées au plus tard sur l'avis d'échéance du mois de décembre 2021 pour l'ensemble des locataires d'IDF Habitat.

Pour les résidences en copropriété, cela signifie que l'assemblée générale des copropriétaires ait approuvé les comptes 2020

L'ÉTÉ EST LÀ !

quelques conseils

Le soleil, la chaleur... l'été est de retour avec son lot d'avantages et d'inconvénients. Voici quelques conseils pour vous permettre de passer ces quelques mois tout en fraîcheur dans votre logement, mais pas que !

Protégez-vous de la chaleur



Bon à savoir :

Pour occuper vos enfants et adolescents, pensez à contacter le service jeunesse de la mairie de votre ville qui pourra vous indiquer les activités programmées à leur attention durant toute la période estivale.

En extérieur

Des conseils à appliquer pour les petits et les plus grands :

- * Evitez de sortir aux heures les plus chaudes : ne vous exposez pas entre 12h et 16h
- * Couvrez-vous la tête avec un bob, un chapeau ou encore une casquette. Si un adulte peut s'en passer, c'est un indispensable pour les plus jeunes. Penser également à appliquer de la crème solaire.
- * Privilégiez les sorties dans des lieux/espaces climatisés : centres commerciaux, cinémas, musées ...

En intérieur

Quelques astuces pour garder son intérieur frais et améliorer son confort en période estivale

- * Equipez-vous : ventilateur, climatiseur et brumisateurs seront vos meilleurs amis.
- * Inversez votre utilisation des volets : dès que le soleil chauffe trop, penser à les fermer, même à 11h du matin pour les rouvrir en fin de journée ! Le soir essayer de les garder ouverts ou entrouverts pour faire circuler de l'air frais.
- * Rafraîchissez-vous ! de l'intérieur en buvant de l'eau et de l'extérieur en vous humidifiant le corps plusieurs fois par jour.
- * Mangez équilibré pour permettre à votre corps de tenir/d'être résistant durant les fortes chaleurs. Evitez l'alcool et le café qui eux déshydratent
- * Evitez d'utiliser vos appareils électroménagers, en particulier les plaques de cuisson, qui vont générer de la chaleur supplémentaire.

ET NOS SENIORS ?

La solidarité intergénérationnelle est encore plus importante en période de fortes chaleurs. Comment aider vos voisins seniors en 3 points :

- * **Leur rendre visite !** Parfois isolés, les seniors ont encore plus besoin dans ces périodes d'avoir du contact social. C'est également l'occasion de vérifier qu'ils ne manquent de rien ou qu'ils ne sont pas malades.
- * **Faire leurs courses !** Ou plutôt profitez d'aller faire vos courses pour faire les leurs afin de leur éviter une sortie non nécessaire.
- * **Les accompagner au numérique !** Un des moyens d'avoir du contact avec leur famille est via Zoom ou Whats App ? Pourquoi pas prendre un peu de votre temps libre pour leur expliquer comment ça marche et vérifier l'état général de leur matériel.

ART URBAIN :

Retour sur le projet de la Rampe 140 à Bagneux (92) avec les membres du collectif Larmétis : Tony T (tOne) et Sali D (Saly)

Cette fresque est née de l'affection que l'on porte à un quartier, aux murs gris et délabrés que l'on voit au quotidien et l'envie de redonner vie à un espace qui semble avoir perdu son âme". Voici le défi que le collectif Larmétis s'est lancé pour la Rampe 140. Un projet qui fait partie d'une vision globale sur l'appropriation de l'espace publique par l'art.

Investir l'espace public par la réalisation de fresques diverses, tel est le leitmotiv du collectif Larmétis. Tony, fondateur et membre actif a été le porteur du projet de la Rampe 140 lors d'un appel à projet citoyen de la ville de Bagneux. Sur ce projet étaient également impliqués son binôme sur le territoire, Eaj (direction artistique), mais également Abdelhaq et Sally, deux des habitants du quartier des Cuverons.

Avec la pandémie, le projet a pris du retard et vu de nombreuses péripéties mais il y avait une réelle volonté, une sorte d'urgence de redonner espoir aux riverains « plutôt que de repousser, de ne pas faire, j'ai préféré investir deux habitants du quartier ». C'est donc en comité restreint que leur travail a eu lieu.

Graphiquement, **le collectif a choisi de créer une œuvre colorée, à la portée de tous autant dans sa réalisation que dans sa compréhension.** Une autre fresque a d'ailleurs été réalisée par Eaj dans ce même esprit quelques immeubles plus loin. L'objectif est d'avoir une continuité graphique pour qu'une empreinte commence à se dégager dans le quartier. **Echanges et transmission sont des valeurs fortes au sein du collectif.**

Echange et transmission, des valeurs fortes du collectif Larmétis

Saly a été particulièrement touchée et surprise des contacts qui ont eu lieu avec les riverains. Des attentions également. Certains habitants n'ont pas hésité à leur mettre à disposition des boissons ou encore des cookies fait maison. **Un autre**



Suivez le collectif sur :

INSTA @larmetis_collektif et YOUTUBE

<https://www.youtube.com/watch?v=h-JURIVOs2Y>



enjeu auquel répond cette fresque est celui de l'art pour tous. Pour Tony, « L'art accessible ça a un sens profond. Si tu ne rentres pas dans un musée, l'art vient à toi, en face de chez toi. Ça change ton quotidien. »

Aujourd'hui, le mur s'est dégradé pour des raisons relatives au traitement du mur amont. « Le mur a bien vécu l'été mais hélas avec l'arrivée de la pluie des infiltrations diverses ont été préjudiciables ». Le collectif, loin de baisser les bras, n'attend que de pouvoir ramener à nouveau la couleur et la joie sur les murs des Cuverons mais pas que ! « Si on y croit, on y croit jusqu'au bout. Et on se donne les moyens, ensemble ».



FAÏTES BOUGER VOTRE RÉSIDENCE ET VOTRE QUARTIER

Vous êtes locataire d'IDF Habitat ? ou engagé dans une association qui oeuvre sur notre patrimoine ? Vous avez des idées ou un projet qui mobilisent positivement les habitants de votre résidence ? IDF Habitat peut vous accompagner.

Moments de convivialité, jardins partagés, sensibilisation aux écogestes, ateliers de réparations d'objets, embellissements des espaces collectifs, etc : vos projets doivent mobiliser un maximum de locataires d'IDF Habitat, renforcer le lien social et le bien vivre-ensemble, et se dérouler dans ou à proximité de l'une de nos résidences.

Attention, l'action proposée devra répondre aux mesures et obligations sanitaires en vigueur au moment de sa réalisation.

N'hésitez pas à nous envoyer un mail pour nos présenter vos idées à : communication@idfhabitat.fr

Bienvenue !

Notre nouvelle résidence "Le Val" a ouvert ses portes

C'est au cœur du nouveau quartier Ivry Confluence que la résidence "Le Val" a accueilli ses 1^{ers} locataires en mai.

Cette nouvelle résidence de 36 logements, au sein d'une copropriété de 100 appartements, est composée d'un bâtiment de 7 étages sur rez-de-chaussée articulé autour d'une cage d'escalier.

Lumineux et confortable, ce nouveau lieu de vie, qui bénéficie des techniques les plus innovantes dans le domaine de la protection de l'environnement et des économies

d'énergie, met à disposition dans chaque logement un balcon, un jardin ou une loggia.

Située dans un quartier en pleine restructuration, la résidence "Le Val" s'inscrit dans un contexte urbain en plein devenir à proximité de nombreuses lignes de bus, et à moins de 10 minutes à pied de la gare du RER C.

Les habitants ont depuis déjà quelques semaines commencé à s'installer dans cette résidence aux abords verdoyants !



IDF Habitat investit au quotidien pour entretenir son patrimoine et améliorer votre cadre de vie. Focus sur certains chantiers...

Champigny-sur-Marne (94)



RÉSIDENCE LES SOPHORAS

Ravalement

Le ravalement de la façade de la résidence "Les Sophoras" a été réalisé. De quoi donner un nouveau souffle à ce petit programme de 30 logements

▪ Montant : 63 400 €

Rénovation des espaces extérieurs

La réfection des réseaux et espaces extérieurs de la résidence s'est achevée fin mai 2021 avec comme nouveauté principale la pose du nouveau système de collecte des déchets. D'autres rénovations ont été effectuées : espaces

verts, parkings, éclairages extérieurs, bornes de collecte enterrées, aires de jeux, terrains de foots, terrain de pétanque. Restent à venir la désinfection et condamnation des colonnes vide-ordures.

RÉSIDENCE MAURICE DENIS

Désamiantage et réfection des couvertures

Une opération de désamiantage est en cours sur la Résidence Maurice Denis. Dans le même est temps est réalisé la réfection couvertures des bâtiments et des boxes. La livraison est prévue pour fin juillet 2021.

▪ Montant : 415 000 €



RÉSIDENCE MUSSELBURGH



Bagneux (92)

RÉSIDENCE CLOS LAPAUME

Divers travaux

Des travaux de remplacement de chaudières et de création de VMC sanitaires ont été entrepris. Le montant total de ces opérations est de 100 634€ pour les chaudières et 113 356€ pour les VMC. Les travaux sont en phase de réception. Sont à venir sur cette même résidence des travaux d'étanchéité, d'électricité et le remplacement des portes palières.

Ivry-sur-Seine (94)

RÉSIDENCES ARTHUR RIMBAUD ET BRANDEBOURG



Ravalement des façades

Un ravalement de façade est en cours sur les résidences "Arthur Rimbaud" et "Brandebourg". Les travaux sur la façade intérieure sont terminés. Ils sont en cours sur la façade extérieure. La livraison est prévue pour fin août.

▪ Montant : 400 000 €

A VENIR : CAMPAGNE DE REMPLACEMENT DES CHAUDIÈRES !

Dans les mois à venir, une opération de remplacements des chaudières va être lancée dans certaines de nos résidences à Champigny-Marne, Villejuif, Villeneuve-le-Roi. Seront remplacés des chaudières vmc gaz et des chaudières à ventouses. Restez vigilant à l'affichage dans votre résidence pour savoir si vous êtes concerné par cette campagne.

EN COURS : CAMPAGNE DE MODERNISATION DES ASCENSEURS

Une campagne de modernisation d'ascenseurs est en cours dans plusieurs résidences d'IDF Habitat. Les travaux ont commencé fin 2020 et devraient prendre fin aux alentours du 15 juin 2021. Cette campagne concerne près de 48 ascenseurs situés au sein des résidences : les Mordacs, la Plage-Salengro, la Planchette, Maréchale Mortier, Brandebourg et la résidence du Plateau.



3 QUESTIONS À :

Lucie JACQUET

Responsable Patrimoine et Sécurité

Mieux maîtriser vos charges individuelles d'eau et de chauffage grâce à la télérelève

La nouvelle génération de compteurs individuels d'eau et de chauffage arrive avant la fin de l'année sur notre patrimoine. Ces équipements connectés vous aideront à optimiser votre budget et avoir une consommation plus responsable. Lucie Jacquet, responsable Patrimoine et Sécurité, nous éclaire sur le sujet ...

Comment IDF Habitat aide-t-elle les habitants à maîtriser mieux leurs charges individuelles d'eau et de chauffage ?

Lucie Jacquet : La maîtrise de ces charges passe avant tout par un meilleur suivi par les habitants de leurs consommations. Dans cette perspective et pour répondre aux évolutions réglementaires, **IDF Habitat a décidé de remplacer l'ensemble des anciens compteurs individuels par des équipements nouvelle génération intelligents.** Suite à un appel d'offre, c'est **la société ISTA** qui a été retenue pour mener à bien ce projet d'ampleur. Il s'agit d'un investissement important pour notre groupe, puisque qu'il concerne environ 16 000 compteurs individuels. Il permettra de faire bénéficier aux habitants de nombreux avantages avec, en particulier, des nouveaux services comme la télérelève.

Justement qu'est-ce qui va changer pour les locataires d'IDF Habitat ?

LJ : Les nouveaux compteurs individuels permettront de mesurer avec précision la quantité d'eau consommée par les habitants du logement. Ils sont, en effet, équipés d'un système de télérelève qui transmet automatiquement les données quotidiennes de consommation. Les habitants pourront ainsi suivre en temps réel et sur un **espace personnel en ligne** leurs historiques de consommation, mais également faire des comparaisons avec la moyenne de consommation d'un logement de même typologie, repérer certaines anomalies. En cas de fuite par exemple, un rapport sera automatiquement transmis au prestataire de maintenance qui déclenchera dès réception une intervention. Ils n'auront pas besoin d'être présents pour le relever des consommations qui se fera à distance.

Et concrètement ?

LJ : La campagne de remplacement et/ou de création des compteurs individuels d'eau froide, d'eau chaude sanitaire et de chauffage commencera à la fin de l'année 2021 et se

prolongera pendant 10 mois maximum (délai imposé par IDF Habitat au prestataire ISTA). Le déploiement des compteurs en télérelève concerne uniquement les logements et locaux de types commerces équipés de compteurs individuels soit 9 000 logements environ. Pour les logements n'étant pas équipés de compteurs individuels, un état des lieux sera effectué par ISTA la première année de contrat permettant d'installer des compteurs lorsque cela sera possible. Avant l'intervention de la société ISTA, une campagne de communication sera lancée et les habitants seront bien entendu informés du passage du prestataire.

A RETENIR

Fin 2021 : début de la campagne de remplacement/ création de compteurs individuels d'eau et de chauffage par la société ISTA pour 10 mois max.

► **Installation obligatoire réglementaire**

Des nouveaux équipements intelligents

- * Maîtrise optimisée des consommations d'eau favorisant les économies de charges
- * Suivi des consommations
- * Détection des fuites
- * Service de télérelève
- * Espace personnel en ligne

16 000 nouveaux compteurs individuels à installer





LE BAIL RÉEL SOLIDAIRE, BRS : un dispositif qui permet de faire baisser le prix des logements

Confidence, une résidence de 31 logements allant du 2 au 4 pièces duplex à l'architecture sobre, élégante et aux matériaux modernes disposera d'agréables surfaces extérieures aux belles orientations qui procurent aux appartements une luminosité optimale. Pour répondre à la pression immobilière la ville de Romainville a fait confiance à Coopimmo pour réaliser une résidence en BRS et offrir aux ménages modestes l'opportunité de devenir propriétaire.

Confidence est la seconde opération en BRS de Coopimmo, elle a été un succès commercial, il reste un appartement à la vente !

Ce nouveau dispositif qui dissocie le bâtiment du terrain pour faire baisser le prix du logement permet sous certaines conditions d'acquérir un appartement ou une maison 25 % moins cher que les prix du marché.



Comprendre le BRS !

Les avantages pour l'acquéreur :

- * On déduit du prix d'acquisition le prix du terrain, soit entre 15 et 30 %
- * Le prix d'acquisition est plafonné aux plafonds de prix du PSLA
- * Dans le cas d'un logement neuf, il bénéficie, d'une TVA à taux réduite 5,5%
- * Lorsque la collectivité le décide, l'acquéreur peut bénéficier d'un abattement de 30% de la taxe foncière sur la propriété

Nombre de personnes dans le logements	Zone A	Zones B & C
1	32 578 €	24 695 €
2	45 609 €	32 931 €
3	52 125 €	38 091 €
4	59 293 €	42 208 €
5 et plus	67 634 €	46 314 €



Les obligations de l'acquéreur :

- * Le logement doit être la résidence principale
- * A l'entrée dans les lieux, les plafonds de revenus doivent respecter ceux du PSLA (voir ci-contre le plafond des ressources au 1^{er} janvier 2021)
- * Une redevance correspondant au droit d'occupation du terrain et aux frais de gestion du propriétaire du terrain doit être versée

La revente responsable :

En cas de revente les futurs acheteurs devront bénéficier des mêmes conditions que le premier acquéreur à savoir :

- * Le nouvel acquéreur devra respecter les plafonds de revenus du PSLA
- * Le prix de revente du logement respecte une formule de revente et ne peut dépasser les plafonds de prix du PSLA
- * La revente aura pour conséquence de « recharger » le bail de sa durée initiale, soit 80 ans, et ainsi de garantir sur le long terme l'accessibilité économique et sociale du logement



Propriétaire : pourquoi pas vous ? Découvrez les programmes de Coopimmo actuellement commercialisés !

139 logements du studio au 5 pièces

Prix en TVA 5,5%

Balcon, terrasse, loggias, ou jardin privatif

Parking en sous-sol

Local vélos et poussettes

Résidence clôturée et sécurisée par digicode

RT 2012

RENSEIGNEMENTS ET VENTE :

NEOVARIM

☎ : 0 800 000 805

A l'angle de la voie Sonia Delaunay et de la rue Rose

www.lesjardins-adonis.fr

Plus que 5
logements
disponibles

LES JARDINS D'ADONIS
Champigny-sur-Marne - 94



LES JARDINS DE L'YERRES
Epinay-sous-Sénard - 91



19 maisons de 3 et 4 pièces

Jardins privatifs

Places de parking aériennes

Prix en TVA 5,5%

Frais de notaire réduits

Compatibilité avec le Prêt à Taux Zéro (PTZ)

RENSEIGNEMENTS ET VENTE :

CMK : ☎ : 06 79 79 79 08

8 logements du 2 au 4 pièces
au sein d'une résidence de 50 logements

Parkings sécurisés en sous-sol

Résidence sécurisée avec digicode

RENSEIGNEMENTS ET VENTE :

QUADRAL TRANSACTION

☎ : 0 6 17 71 41 88

www.lesjardinsdelily-villiers94.fr

LES JARDINS DE LILY
Villiers-sur-Marne - 94





Serrurerie Générale Rénovation

Un **savoir-faire**
reconnu au service
de l'**esthétisme**
pour répondre à
vos besoins



SERRURERIE

Installation, entretien, dépannage, remplacement et mise aux normes d'équipements



AMÉNAGEMENTS D'ESPACES

Création de mobilier urbain, espace d'accueil ou réception, décoration



CRÉATIONS & RÉNOVATIONS

Mise aux normes des espaces recevant du public, rénovation d'éléments de serrurerie sur sites industriels, commerciaux, habitats collectif et individuels

27, rue Kléber

93100 Montreuil-sous-Bois

Tél. 01 48 51 75 92 - Fax : 01 48 51 53 66

www.sgrmontreuil.fr

ESPACE PUBLICITAIRE DISPONIBLE

Affichez votre entreprise ici !

Plus d'informations :

Elodie Carrée

Responsable communication

Tél : 01 49 83 61 05

e.carree@idfhabitat.fr



Fondée en 1991 par Patrick Pierlot, Aurion est notamment reconnue pour son expertise des marchés à bons de commande en plomberie, couverture et génie climatique et sur les rénovations de moyenne et grosse importances en région Île-de-France grâce au savoir-faire et aux compétences de nos équipes, impliquées et à l'écoute, nous construisons une offre adaptée à chacun de nos clients.

Notre culture : réaliser les projets de nos clients avec proximité, réactivité, technicité et efficacité.

50 collaborateurs CA 10 millions €



QUALIFICATIONS - CERTIFICATIONS
Qualibat 3101/3122/3142/3162/3181/5113/5132/5413
Attestation de capacité Qualiélec 21.21
Raccordement de Génie Climatique N°71178
Attestation fluides Cat.1 Qualimatroid N°20433



Textes remis par la CNL et la CLCV.

Ces propos n'engagent que la responsabilité de leurs auteurs.



**LA CONFÉDÉRATION
NATIONALE DU LOGEMENT**

Si nous n’y prenons garde, pour le logement social, le jour d’après sera pire que le jour d’avant.

Nos vies ont été bousculées, chamboulées par la pandémie et nous n’en avons pas encore fini de cette situation.

Déjà le gouvernement repart à l’attaque contre l’ensemble de nos droits. Protection sociale, santé, retraite, emploi, pouvoir d’achat. Aucune question de vie n’est oubliée, en particulier notre droit à un toit. En région parisienne, ce sont aujourd’hui 800 000 familles dans l’attente d’un logement et tous peuvent prétendre à un logement social quand les mesures gouvernementales ne permettent que la création seulement de 25 000 logements sociaux par an.

Le droit fondamentale de se loger, de fonder une famille est ainsi remis en cause. Qui n’est pas concerné, dans ses proches, sa famille, ses amis, en particulier la jeunesse, par cette situation insupportable.

La CNL formule 26 propositions pour agir concrètement contre cette situation et pour une maîtrise des loyers.

L’état pille littéralement les trésoreries des bailleurs sociaux, les conséquences impactent directement la vie des locataires, leur pouvoir d’achat, la construction de nouveaux logements pourtant si nécessaires mais aussi l’entretien du patrimoine ;

A IDF Habitat, nous en connaissons les conséquences et avec la CNL, vos élus, en permanence, à vos côtés et avec vous, nous agissons déterminés et fermes dans la défense de nos intérêts de locataires.

Pour être toujours plus et mieux défendus, n’hésitez pas, partout, adhérez et créez des amicales de locataires CNL.

Vos représentants élus CNL :
Hervé Corzani & Christophe Anglard

POUR CONTACTER VOTRE REPRÉSENTANT CNL :
Confédération Nationale du Logement
M. Hervé CORZANI
☎ : 06 88 69 41 68
@ : herve.corzani@wanadoo.fr



**CONSOMMATION LOGEMENT
ET CADRE DE VIE**

Comme tous les ans, IDF Habitat a lancé auprès de ses locataires une enquête pour connaître leur degré de satisfaction à l’égard de leur habitat. Si globalement les chiffres sont moyennement bons (64% en 2020) et montrent une satisfaction d’ensemble. Il reste néanmoins des points à améliorer. Il ne faut pas perdre de vue l’existence d’une disparité de la perception d’une résidence à une autre notamment lorsqu’on aborde la thématique de la propreté des parties communes, ils étaient 64,5% en 2020 à se déclarer satisfaits.

En qualité d’administrateur-locataire, j’ai été amené à visiter des résidences qui étaient dans un état catastrophique mais IDf Habitat ne peut être tenu à lui seul pour responsable. Les locataires doivent accepter de prendre part et de voir ce qui peut être envisagé pour remédier à cela. Deux autres points demandent également à être améliorés :

Le traitement des demandes au global : 38,8% de satisfaits en 2020
Information et communication avec le bailleur : 54,7% en 2020

Gageons que l’arrivée du C2R (centre d’appels) depuis le 5 janvier 2021 permettra une augmentation du taux de satisfaction de ces 2 points en particulier. Nous resterons vigilants et suivrons de près les résultats des futures enquêtes.

Les beaux jours arrivent et avec eux le bonheur de se retrouver enfin. Continuez à être prudents en appliquant les gestes barrières. Surtout prenez soin de vous et des vôtres. Je reste à votre écoute en cas de nécessité.

Bien à vous.

Votre administrateur élu CLCV :
François Ferrera

POUR CONTACTER VOTRE REPRÉSENTANT CLCV :
Consommation Logement et Cadre de Vie
M. François FERRERA
☎ : 06 03 57 34 23
@ : f.ferrera@clcv.org

DEVENEZ PROPRIÉTAIRE

à Champigny-sur-Marne (94)

CARRÉ COLOMBE

25 appartements du 3 au 5 pièces



GARANTIE
Rachat &
Revente

Devenez propriétaire d'un appartement 3 pièces,
à partir de **226 000 €⁽¹⁾**
ou d'une 4 pièces à partir de **247 000 €⁽²⁾**

- **Parking** en sous-sol, local vélos-poussettes
- **Espace extérieur logements** (balcons, terrasses, jardins privés)
- **Une construction à la pointe de l'isolation** (norme RT 2012)



informations et réservations

06 69 38 59 33

www.carre-colombe-champigny.fr

coopimmo
L'Accession 100 % Coopérative

www.coopimmo.com

(1) Prix pour un appartement type T3 65 m² (2) Prix pour un appartement type T4 75 m²