

Vivre Ensemble



L'ACTUALITÉ DÉCRYPTÉE

LES ANNONCES DU
GOUVERNEMENT
ET LES MENACES SUR
LE LOGEMENT SOCIAL
P5

DOSSIER

NOTRE FEUILLE DE ROUTE 2024
LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE
SATISFACTION 2023
P14

LES BONS GESTES : À VOUS DE JOUER !

COMMENT ÉVITER LES INCENDIES
SAVOIR COMMENT RÉAGIR
EN CAS DE FEU
P19

DEVENIR PROPRIÉTAIRE : POURQUOI PAS VOUS ?

LES BONS GESTES ET LES
COMPORTEMENTS À ADOPTER
POUR FAIRE DES HABITANTS DES
ACTEURS DE LEUR CADRE DE VIE
P19

GOVERNEMENT ATTAL : LE LOGEMENT SOCIAL MENACÉ

P.4

Sommaire



15



31



25



35

05 L'actualité décryptée

08 Dossier

15 En direct des Territoires

19 Chantiers & travaux

21 En toute concertation

25 En tête à tête

27 On vous dit tout

29 Parlons-en : questions réponses

31 Bon à savoir

33 Les bons gestes

35 Devenir propriétaire, pourquoi pas vous ?

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





Jean-Jacques Guignard,
Président d'IDF Habitat

Le modèle historique du logement social est menacé.

Début février, après plusieurs semaines d'attente, un nouveau ministre délégué au Logement, Guillaume Kasbarian a été nommé... Délégué seulement ! C'est dire le peu de considération du gouvernement pour le logement. Alors même qu'une crise inégalée s'installe durablement, le logement n'a plus de ministère propre, il est pour ainsi dire relégué au second plan.

Et même si notre Premier ministre, Gabriel Attal, se veut rassurant, **il n'en reste pas moins que ses premières annonces démontrent un manque total de discernement face au chantier colossal que représente la crise du logement.** Il dit souhaiter provoquer un « choc de l'offre » et dans le même temps il vide de son contenu la loi SRU (Solidarité et Renouvellement Urbain). En d'autres termes, il offre la possibilité aux maires, qui refusaient de construire du logement social, de remplir les quotas imposés par la loi SRU en construisant plus de logements intermédiaires destinés aux classes supérieures. Rien à voir avec le logement social, seuls 3 % des demandeurs de logement ont les moyens d'y accéder.

C'est la raison pour laquelle, **j'ai signé, ainsi que d'autres acteurs du logement social, des associations, du monde syndical et des élus, une tribune adressée au ministre délégué au Logement, contre le démantèlement de la loi SRU.** La loi SRU, qui impose aux villes un taux minimal de logements sociaux (25%), c'est en effet la garantie que toutes les communes prennent part au droit au logement pour tous et que des ménages aux revenus modestes à moyens puissent continuer de se loger sur des territoires proches de Paris, où les loyers sont élevés. Elle est la « garante de la cohésion et de la solidarité entre les territoires ». Avec 1,3 million de franciliens mal logés ou sans domicile, 830 000 demandeurs de logement en Ile de France et seulement

18 500 logements sociaux agréés en 2023 (sources : chiffres AORIF), le logement social est plus que jamais essentiel et nécessaire.

Mais, il n'y a pas de recette miracle. **Il faut construire et rénover.** Or, plutôt que de mettre en œuvre une politique forte de financement du logement social, le gouvernement a, dans une logique de financiarisation, délibérément choisi de se désengager, laissant les organismes porter à eux seuls le poids de la crise. Un tel choix politique ne pouvait mener qu'aux résultats actuels : d'un côté une production qui chute, de l'autre des listes de demande de logement social qui s'allongent.

La situation est inacceptable. D'autant plus lorsque des pistes existent comme le retour à une TVA à 5,5% sur les opérations de construction et de rénovation du patrimoine, ou encore la suppression de la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité) qui grève les finances des organismes de 1,3 milliard par an. Mise en place pour compenser la baisse des APL, cette mesure est une ponction honteuse, prélevée sur les fonds propres des organismes Hlm comme IDF Habitat. Elle impacte fortement leurs capacités pour la construction de logements neufs, l'entretien, les réhabilitations, et la rénovation énergétique du patrimoine ancien. Les organismes de logements sociaux subissent également le renchérissement des coûts de construction, l'augmentation des taxes foncières, ou hausse des taux d'emprunts.

Aujourd'hui, c'est le modèle historique du logement social qui est menacé. Un modèle à la fois humaniste et solidaire que nous défendons depuis 70 ans. Il y a urgence à agir !

L'actualité décryptée

Gouvernement Attal : le logement social menacé

Comment répondre à la crise du logement ? Le Premier ministre, Gabriel Attal, semble avoir les réponses. D'un côté, il envisage de réformer la loi SRU, de l'autre il entend provoquer un choc de l'offre. On vous explique ces 2 grandes mesures et surtout pourquoi ces annonces menacent gravement le logement social...

1^{re} proposition : Réformer la loi SRU

Le Premier ministre veut intégrer les logements intermédiaires (LLI), réservés à une catégorie de ménages aisés, dans la proportion de logements sociaux que doivent compter les villes (voir encadré). Cette révision vise, selon le gouvernement, à promouvoir la mixité sociale et réduire l'étalement urbain.

Pourquoi c'est un non-sens ?

Les LLI ne sont pas la solution surtout en Ile de France, où 80% des ménages sont éligibles au logement social. Construire massivement des logements sociaux est la seule solution à la mixité.

En comptabilisant les logements intermédiaires, on risque de fait de réduire considérablement les objectifs de construction de logements sociaux. D'autant que le logement intermédiaire reste inaccessible aux familles modestes et moyennes. Seulement 3% des ménages en attente d'un logement social y seraient éligibles.

Réviser la loi SRU dans ce sens, c'est donc aggraver la situation des ménages précaires et surtout grever la production de logements sociaux. Les villes carencées continueront ainsi à s'exempter de produire des logements sociaux.



830 000
ménages en attente
d'un logement social en
Ile-de-France contre
570 000 il y a 2 ans. (2,4
millions en France).

80%
des ménages
éligibles à un
logement social
en Ile-de-France



Logements intermédiaires



Quoi ?

Il s'adresse aux salariés et ménages ayant des revenus aisés, avec des plafonds de ressources nettement plus élevés que le logement social. Par exemple, ils peuvent aller en petite couronne d'Ile-de-France jusqu'à 98 000€ annuels pour un couple avec 2 enfants.

Comment ?

Grâce à des loyers plafonnés normalement inférieurs de 15% aux prix de la location privée.

3%
des ménages en attente
d'un logement social
éligibles au logement
intermédiaire

Loi SRU



Quoi ?

La loi SRU, c'est la Loi Solidarité et Renouveau Urbain promulguée depuis 2000 pour promouvoir une mixité sociale plus équilibrée entre les territoires

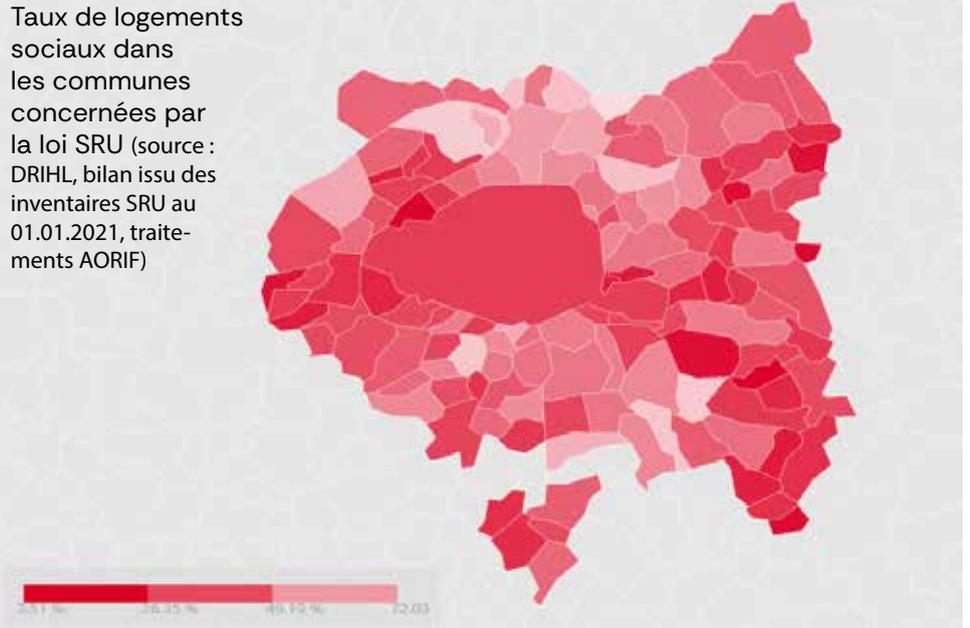
Comment ?

Elle impose notamment aux communes de disposer au minimum entre 20 et 25% de logements sociaux.

En pratique

64% des communes ne respectent pas la loi et refusent de construire des logements sociaux malgré les sanctions. C'est un refus de solidarité nationale

Taux de logements sociaux dans les communes concernées par la loi SRU (source : DRIHL, bilan issu des inventaires SRU au 01.01.2021, traitements AORIF)



128

communes d'Ile-de-France entrent dans le champ de la loi SRU

18

communes déficitaires carencées

35

communes déficitaires non carencées

Solidarité



Que propose IDF Habitat ?

Pour garantir un logement de qualité à loyer modéré pour tous, nous demandons :

- La suppression de la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité)
- Un abondement massif de l'Etat du Fonds d'Aide à la Pierre pour les opérations de construction et de réhabilitation du logement social
- L'application stricte de la loi SRU pour durcir les pénalités contre les villes qui ne la respectent pas
- Un soutien financier aux maires bâtisseurs
- Le retour à la TVA à 5,5% pour les opérations de construction et de réhabilitation





2^e proposition : Provoquer un choc de l'offre

« Un choc de l'offre », l'expression est presque devenue monnaie courante dans la bouche d'un ministre. 30 000 logements en 3 ans sur 22 villes parmi lesquelles Fontenay-sous-Bois (94), Vitry-sur-Seine (94) : c'est l'objectif fixé par le gouvernement Attal. Pour obtenir ce résultat, de nombreuses mesures vont être déployées : simplification des procédures d'urbanisme, surélévation des logements, transformation des bureaux en logements, etc.

Pourquoi ce n'est pas suffisant ?

Parce que selon l'USH (Union Sociale pour l'Habitat), il faudrait produire chaque année environ 198 000 logements sociaux pour résorber la crise. On est très loin des 30 000 envisagés. Pour répondre à une demande de plus en plus forte, il faut construire plus. Sauf que construire coûte cher... et c'est là que le bât blesse.

Le gouvernement n'a pour l'heure annoncé aucune aide particulière à la construction. Pire, ces dernières années, l'effort public pour le logement n'a cessé de s'effondrer. Et les premières victimes sont naturellement les familles et leurs organismes Hlm déjà touchés par la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité). A cela s'ajoutent des aides à la pierre par l'Etat inexistantes et une inflation grandissante qui renchérit les coûts de construction, d'entretien et de réhabilitation.



La RLS



Quoi ?

C'est la Réduction de Loyer de Solidarité. Depuis 2018, l'Etat impose aux bailleurs sociaux d'appliquer une réduction de loyer sur les loyers des locataires pour compenser la baisse des APL (Aides Personnalisées au Logement) et ainsi réduire les dépenses de solidarité de l'Etat.

Comment ?

Cette réduction de loyer est appliquée sur les quittances des logements occupés par des locataires touchant l'APL sans aucun changement sur le montant de la quittance.

En pratique :

Ce sont les locataires des organismes Hlm comme IDF Habitat qui paient la note. La RSL est donc très largement contestée par tous les acteurs du logement social, car elle impacte fortement les ressources disponibles pour entretenir le patrimoine et construire de nouveaux logements sociaux.

**Il est temps que
l'Etat redevienne un
arbitre, un pilote et
un régulateur d'un
secteur en crise.**

*Emmanuelle Cosse, Présidente
de l'Union Sociale pour l'Habitat
(Communiqué de presse du 30
janvier 2024)*

La RLS, c'est :

1,3

milliard d'€
sur les fonds
propres des
organismes
Hlm

18

millions d'€
sur les fonds
propres d'IDF
Habitat en 5
ans

4

millions d'€ sur
les fonds propres
d'IDF Habitat en
2024

Notre feuille de route 2024

IDF Habitat donne le ton pour cette nouvelle année : la qualité de service, le traitement des réclamations et la concertation locative seront au cœur de nos préoccupations. Voici nos grandes orientations :

Quali'HLM



Quoi ?

Un label valable 3 ans reconnaissant la démarche d'amélioration continue de notre qualité de service. Ce label est à reconduire, la dernière labellisation Quali'Hlm datant de 2020. IDF Habitat entame un nouveau cycle de labellisation en 2024.

Comment ?

4 grandes étapes pour renouveler ce label

1. Réalisation d'un diagnostic Habitat Qualité de Service (HQS) mené par un auditeur indépendant
2. Mise en place de Plans d'actions d'amélioration
3. Après 18 mois, audit de vérification actant les résultats obtenus comparativement aux objectifs visés et attribution du label
4. Certification renouvelée

Maintenir nos équilibres financiers

- Poursuivre l'accompagnement des locataires en difficulté pour faire baisser les impayés
- Améliorer notre processus de relocation pour diminuer la vacance (moins de logements loués c'est moins de loyers et donc moins de ressources disponibles)
- Optimiser les dépenses liées à l'entretien et à la maintenance du patrimoine
- Améliorer notre maîtrise de la fiscalité et notamment de la TFPB (Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties)
- Améliorer notre maîtrise des charges locatives

Poursuivre notre démarche qualité de service

- Lancement du second cycle de labellisation Quali'Hlm
- Mise en place de nouveaux Plans d'Actions d'Amélioration (PAA)

quali'hlm
La qualité de service
en actions et en preuves

Coopérateurs, pourquoi pas vous ?



Quoi ?

En tant que locataire d'IDF Habitat, vous pouvez devenir sociétaire de notre coopérative.

Pourquoi ?

- Participer aux décisions en votant lors des Assemblées générales
- Contribuer à l'évolution d'IDF Habitat
- Soutenir un projet commun : le logement social de qualité pour tous

Comment ?

En souscrivant une part sociale dont le montant est fixé à 23€. Vous n'avez rien à régler. Ce montant est déduit directement de votre dépôt de garantie. Plus d'infos sur notre site internet ou auprès de votre gardien(ne).



Coopérateurs, à vos agendas

Vous êtes déjà coopérateurs d'IDF Habitat ? N'oubliez pas notre rendez-vous le 26 juin prochain pour l'Assemblée générale. Vous recevrez prochainement une invitation avec toutes les modalités. Votre participation est très importante : vous allez pouvoir voter sur le bilan et les comptes, donner votre aval aux administrateurs, vous allez échanger sur les orientations et les résultats de la coopérative.



Travailler sur la relation locataire

- Améliorer l'information sur le traitement des demandes en particulier et la communication
- Développer le sociétariat, c'est-à-dire le nombre de coopérateurs(trices)

Mettre en oeuvre notre politique d'attribution

- Améliorer la mixité au sein des résidences en développant des outils permettant à la commission d'attribution des logements de décider en pleine connaissance
- Atteindre les objectifs de mutation en améliorant nos process

Optimiser nos systèmes d'information

- Développer des outils de travail pour permettre de fluidifier les échanges et la coopération entre nos services et avec les locataires
- Faire évoluer notre logiciel métier ULIS et permettre ainsi à nos services d'optimiser la gestion de leur activité

Développer notre marque employeur

- En faisant évoluer nos modes d'organisation afin qu'ils soient plus efficaces
- En avançant sur la mise en oeuvre de nos valeurs et sur la coopération entre service



Des tablettes pour les gardien(ne)s



Courant 2024, les gardien(ne)s vont être équipé(e)s de tablettes tactiles qui leur permettront de réaliser notamment les états des lieux et les contrôles des entreprises. Ils pourront également accéder à votre dossier locataire et suivre ainsi vos différentes demandes.

Responsabilité

La pénurie de logements sociaux grippe les parcours résidentiels

Accéder à un logement social, en changer lorsque sa situation familiale, personnelle ou ses revenus évoluent, trouver une location abordable dans le parc privé ou un logement étudiant pour suivre son orientation, devenir propriétaire, etc. : toutes les étapes du parcours résidentiel, sans exception, sont aujourd’hui en panne. Dans la théorie, un locataire du parc social accède à la propriété et libère son logement, ou alors il change de logement parfois pour un plus grand laissant sa place à un autre ménage. En pratique, la mécanique est à l’arrêt.

Le déficit de production de logements sociaux et l’absence totale d’aides publiques à la construction, notamment en accession sociale, freinent la mobilité résidentielle. Les ménages n’ont désormais d’autres choix que de rester dans leur logement sans pouvoir réaliser d’autres projets. Le manque de construction de logements sociaux impacte également la mixité sociale. Il faut au contraire développer les solutions de logement et permettre ainsi une meilleure répartition des ménages fragiles, modestes et plus aisés.

Poursuivre la construction de CAP Habitat Ile-de-France

- Finaliser la mise en place des missions obligatoires et développer une identité commune
- Poursuivre les échanges autour des bonnes pratiques dans le but d’améliorer la Qualité de service
- Défendre le logement social de Qualité pour tous

Tenir nos objectifs 2024 pour développer et réhabiliter le patrimoine

- Participer à la transition écologique en lançant la réhabilitation de 594 logements
- Lancer des opérations de construction nouvelle soit 208 logements sociaux

179
logements sociaux livrés en 2023

208
logements sociaux en montage en 2023

19
logements sociaux en chantier en 2023



CAP Habitat

Quoi ?

Une société anonyme de coordination (SAC) regroupant avec IDF Habitat, 5 autres coopératives publiques de l’habitat

Qui avec IDF Habitat ?

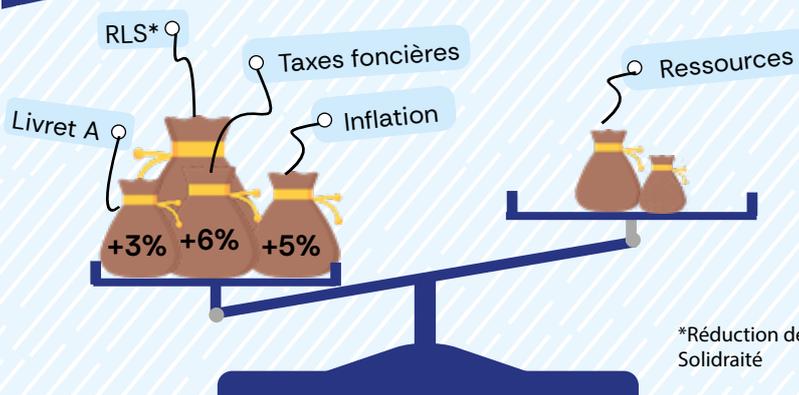
Coop Ivry Habitat, Colombes Habitat Public, Gennevilliers Habitat, Malakoff Habitat Nanterre Coop’Habitat.

Pour faire quoi ?

- Défendre un logement social humaniste et solidaire
- Promouvoir la proximité
- Valoriser un modèle d’entreprise citoyenne et économiquement fiable

Des coûts qui augmentent pour IDF Habitat

L’équilibre financier d’IDF Habitat est menacé par la hausse des coûts de construction, l’inflation, l’augmentation des taux d’emprunts réalisés par les bailleurs pour construire et réhabiliter, la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS), etc. Afin de garantir l’équilibre financier d’IDF Habitat, notre Plan Stratégique de Patrimoine qui planifie sur 10 ans les opérations de construction et de réhabilitation a été reprogrammé et rallongé de 4 ans



*Réduction de Loyer de Solidarité

Zoom sur notre PPE 2024-2026

Le PPE c'est notre Plan Pluriannuel d'Entretien du Patrimoine, c'est-à-dire notre planning de travaux, et l'estimation des coûts pour l'entretien et la maintenance des résidences sur les 3 ans à venir. Il a pour objectif l'amélioration des résidences en parties communes et en parties privatives, et donc l'amélioration de votre cadre de vie. Le PPE se découpe en deux grands volets :



Les travaux de gros entretien programmés : 1,5 million d'euros en 2024 sur les 4 millions prévus

Ce sont tous les travaux programmés qui permettent d'entretenir et de maintenir dans un bon état les résidences. On y trouve également tous les travaux liés à l'adaptation du logement au handicap et au vieillissement, et ceux liés à l'accessibilité.

Exemples :

- Réfection des peintures des parties communes
- Réfection des locaux OM (ordures ménagères)
- Remplacement ponctuel d'équipement comme les chaudières individuelles
- Réfection des contrôles d'accès
- Etc.

Les travaux d'amélioration : 11,8 millions euros d'investissement prévus en 2024

Ce sont tous les travaux qui participent à la rénovation du bâti ou à la modernisation des équipements de votre résidence.

Exemples :

- Installation de contrôle d'accès
- Remplacement des chaudières collectives
- Remplacement global des velux ou des menuiseries extérieures
- Réfection électrique des parties communes
- Modernisation des ascenseurs
- Réfection des étanchéités des toits terrasses
- Ravalement
- Etc.



Qualité de service

Zoom sur certaines de nos opérations programmées

- Résidence "Musselburgh" à Champigny-sur-Marne : création d'une chaufferie collective pour raccordement à la géothermie
- Résidence "Louis Auroux" à Fontenay-sous-Bois : rénovation complète
- Résidences "Pablo Picasso", "Moulin Blanchard" et "Jacques Brel" : lancement d'une grande campagne de remplacement des chaudières individuelles



Les autres travaux hors PPE

2,5

millions d'€ dédiés au gros entretien pour pallier les pannes, dégradations et réparations non prévues comme par exemple la réfection des réseaux d'eaux usées ou de chauffage

3,9

millions d'€ dédiés à la remise en état des logements dans le cadre de la rotation et travaux de renouvellement de matériel de chauffage (dit P3)

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2023 en un clin d'œil

1 200 locataires d'IDF Habitat (soit un échantillon représentatif de 10% des locataires de notre patrimoine) ont répondu à l'enquête de satisfaction menée par un cabinet indépendant de juillet à septembre 2023. Logement, cadre de vie, relation avec IDF Habitat... Voici les résultats :

65%
de locataires satisfaits
(+ 1 point par rapport à 2020)

Les efforts constatés

Les informations transmises



Nos actions en cours et à venir :

- Mise en place de brochures thématiques dans les loges et aux points d'accueil des locataires
- Diffusion de campagnes d'information concernant les travaux en cours ou suites données à des dysfonctionnements techniques en parties communes via l'envoi de SMS

Nos engagements pour demain :

- Refonte de notre site internet avec une ergonomie plus moderne et la mise à disposition de documents administratifs utiles aux locataires
- Poursuite et multiplication des campagnes d'informations par SMS
- Sensibilisation du personnel de proximité à la communication notamment par voie d'affichage

La propreté des espaces extérieurs



Nos actions en cours et à venir :

- Mise en place d'un référentiel résidence présentant nos attentes en matière d'entretien des espaces extérieurs et abords de résidence
- Veille des gardien(ne)s quant aux stationnements et dépôts d'encombrants sauvages.
- Diffusion d'un référentiel propreté des résidences
- Formation des gardien(ne)s aux nouvelles techniques de nettoyage et d'hygiène
- Réalisation de contrôles propreté renforcés

Nos actions en cours et à venir :

- Pour les gardien(ne)s, mise en place de tablettes, leur permettant d'enregistrer les dysfonctionnements constatés et de réaliser les contrôles sur site
- Poursuite des actions de sensibilisation auprès des habitants sur les bons gestes à adopter
- Dotation de matériels complémentaires adaptés pour le nettoyage des parties communes (aspirateur dorsal, nettoyeur de sol, etc.)



Les QPV



Quoi ?

Ce sont les Quartiers Prioritaires de la Politique de la ville. Ils regroupent des quartiers qui cumulent difficultés sociales et économiques, et qui, bénéficient de moyens supplémentaires pour l'entretien, la sécurité et le développement social comme les animations de proximité en lien avec les associations.

Pour les logements sociaux, ces moyens sont octroyés par les collectivités via un abattement de 30% de la TFPB (Taxe Foncière sur les Propriétés Bâties)

En pratique :

3 467 logements du patrimoine d'IDF Habitat situés en QPV (chiffres décembre 2023), principalement dans le 94 à Ivry-sur-Seine, Fontenay-sous-Bois, Valenton, Champigny et dans le 92 à Bagneux.

L'enquête de satisfaction montre des résultats encourageants au sein de nos patrimoines en QPV. Même s'il reste des efforts à faire, nos actions commencent à porter leur fruit. Vous avez constaté des améliorations notamment pour :

- Le logement 76% (70% en 2020)
- La qualité de vie dans le quartier : 65% (54% en 2020)
- La propreté des parties communes : 61% (59% en 2020)
- La gestion des ordures ménagères, tri-sélectif et encombrants : 66% (62% en 2020)
- Le fonctionnement des équipements des parties communes : 66% (63% en 2020)



47%

des locataires souhaitent déménager pour avoir un logement plus grand

72%

des locataires sont satisfaits de la sécurité et de la tranquillité au sein de leur résidence et aux abords proches

57%

des locataires considèrent que la qualité de vie dans leur quartier s'est améliorée ou maintenue



Le logement



Nos actions en cours et à venir :

- Réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès des locataires nouveaux entrants
- Analyse des motifs d'insatisfaction liés au logement
- Révision de notre cahier des charges des opérations de construction pour intégrer des choix de matériaux répondant davantage aux attentes des locataires



Mention spéciale pour nos patrimoines en QPV

Nos actions au sein des QPV :

- Renforcement de l'équipe de proximité avec la mise en place de gardiens superviseurs
- Sur-entretien avec un renforcement des passages hebdomadaires du nettoyage des parties communes
- Participation à des animations de quartiers : brocante, fresque, etc
- Niveau de prestation de travaux plus important pour la remise en état des logements afin de favoriser la relocation
- Participation à la vie sociale sous forme de subventions versées à des acteurs locaux pour organiser des manifestations avec et pour les habitants

Les axes d'amélioration

Le traitement de la demande



Les motifs d'insatisfaction principalement exprimés :

- Absence de réponse
- Délais de traitement jugés trop longs
- Manque d'information et de suivi de vos demandes
- Manque de réactivité

Nos actions en cours et à venir :

- Un suivi renforcé de nos prestataires pour réduire les délais d'intervention et tenir informé le locataire de l'avancée de sa demande
- Une communication plus efficace entre les services pour un meilleur relais des informations
- Formation des gardiens aux réponses de 1er niveau
- Renforcement du suivi des demandes en particulier administratives

*Ordures ménagères

La gestion des OM* et tri-sélectif



Les motifs d'insatisfaction principalement exprimés :

- Non-respect des consignes par les habitants
- La propreté des locaux
- La fréquence de ramassage

Nos actions en cours et à venir :

- Contrôle sur la propreté du local OM
- Poursuite des actions de sensibilisation auprès des habitants sur les bons gestes et comportements à adopter



50%
des locataires insatisfaits mettent en cause le non-respect de certains habitants

Le fonctionnement des équipements...



... de la résidence



... du logement



Les motifs d'insatisfaction principalement exprimés :

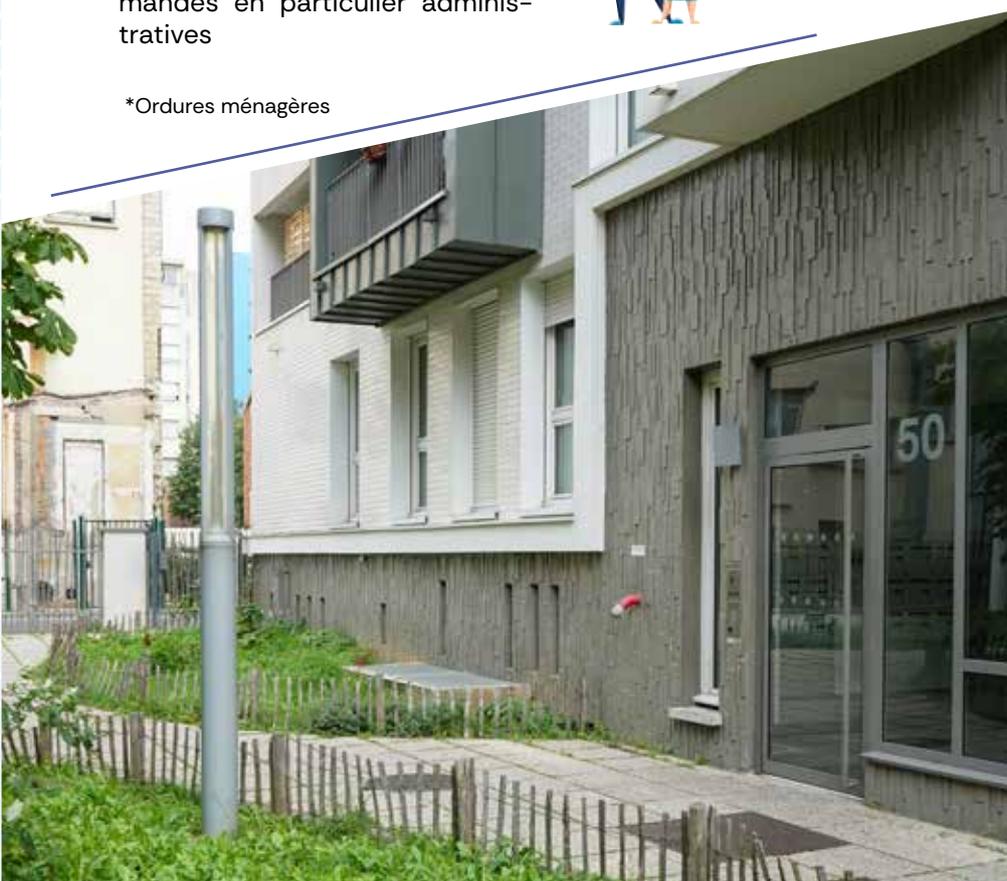
- Portes du hall d'entrée
- Ascenseur
- Portes de garage et parking
- Le confort thermique du logement
- L'insonorisation du logement
- Sanitaires

Nos actions en cours et à venir :

- Changement de prestataire d'entretien robinetterie avec des éléments ajoutés au marché
- Renforcement du contrôle des gardiens pour s'assurer du bon fonctionnement des portes de parking.
- Recours à un prestataire externe missionné pour réaliser des contrôles complémentaires sur 30% des équipements du parc
- Analyse des dysfonctionnements afin de mettre en place les actions appropriées

33%

des locataires insatisfaits se plaignent des sanitaires (salle de bain)



70 ans Ca se fête !

Cette année le groupe IDF Habitat Coopimmo fête ses 70 ans. Cet anniversaire est l'occasion de témoigner de notre investissement pour le logement social, de mettre en valeur les histoires communes et individuelles des habitants et de tirer la sonnette d'alarme sur la situation très complexe du logement public en France.

La richesse du logement social, ce sont les femmes et les hommes qui le composent.

IDF Habitat

Après des décennies d'efforts inlassables, notre engagement pour la défense du droit au logement pour tous est intact. Nous continuerons à nous mobiliser pour offrir à chacun la possibilité de vivre de la meilleure façon possible dans des conditions de logements sûrs, confortables et abordables.

Pour marquer cette occasion très spéciale, nous envisageons d'organiser une série d'événements

fédérant l'ensemble des acteurs IDF Habitat Coopimmo dont vous, habitants. Fidèles à nos valeurs, les fils conducteurs de ces festivités seront bien évidemment la proximité et la convivialité. C'est dans cette logique que nous avons d'ores et déjà imaginé plusieurs actions culturelles dont la réalisation de fresques, auxquelles vous êtes particulièrement associés.

Une signature et un logo pour célébrer notre anniversaire

Pour marquer son anniversaire, IDF Habitat a imaginé avec l'aide de l'agence de communication Jarrod, un logo qui utilise des codes ouvertement politisés. Il fait le lien entre les éléments graphiques du logo d'IDF Habitat et un poing levé. Celui-ci est généralement perçu comme une expression de révolte,

de force mais également de solidarité. Conçu dans l'esprit de lutte du message délivré, ce logo spécial anniversaire véhicule énergie et spontanéité. Il sera utilisé sur tous les supports de communication d'IDF Habitat tout au long de l'année.



Solidarité



Des fresques gigantesques sur 3 résidences pour mettre en valeur le logement social

Pour que cet anniversaire laisse un témoignage de cet engagement et parce que les habitants sont au cœur des préoccupations du groupe, nous avons fait appel à l'artiste RATUR pour réaliser trois fresques sur nos 3 territoires, qui se répondront pour créer un fil conducteur : la résidence des Meilliers à Champigny-sur-Marne, la résidence de Brandebourg à Ivry-sur-Seine et la résidence des Cuverons à Bagneux.

Ces fresques sont un vecteur d'expression collective et sont les témoins de l'histoire et du combat d'IDF Habitat. L'artiste y reflète nos valeurs de proximité, de solidarité et de coopération et valorisent les liens entre les habitants.

En plus de faire entrer l'art au sein des résidences, elles ont eu pour base de création les idées suivantes :

- La défense du logement social comme un bien national et l'accès à un logement de qualité pour Tous
- La mise en valeur des histoires communes et individuelles, ce qu'a créé le lien social dans des résidences et des quartiers pendant des décennies
- La valorisation de ses habitants



Des oeuvres choisies par les habitants des résidences

Parce que nous mettons les habitants au cœur de nos actions et de notre projet d'entreprise, nous avons tout naturellement pensé ces 70 ans comme un événement fédérateur ayant pour fil rouge la participation des habitants.

Nous avons eu à cœur d'associer les habitants des résidences sur lesquelles les fresques sont réalisées. C'est la raison pour laquelle, l'ensemble des locataires des programmes concernés a reçu un courrier en janvier dernier les informant de la réalisation prochaine de fresque. Fin mars, ces mêmes locataires ont été invités à choisir, via un questionnaire en ligne, leur fresque préférée parmi deux modèles imaginés par le street artiste Ratur.



Tous les habitants au cœur des 70 ans

Pour prolonger l'expérience artistique au-delà de la création des fresques murales, nous prévoyons :

La réalisation d'un cahier de vacances pour tous les enfants de toutes les résidences. Cet outil est une véritable opportunité d'apprentissage sur l'univers artistique. Pour susciter l'engagement à la vie collective, nous proposerons une initiative audacieuse via notre fonds d'initiative locale élaboré en collaboration avec les associations de locataires : mobiliser

les habitants sur des projets qu'ils souhaitent mettre en œuvre sur leur résidence. Des ambassadeurs IDF Habitat accompagneront chacune des initiatives votées pour la mise en place de projets. Ce fonds d'initiative local favorise l'échange d'idées, encourage la diversité et contribue à l'émergence des besoins réels des résidents.

PUB



RATUR un street artiste à la hauteur

Le street artiste à la renommée internationale, Ratur, nous reçoit perché à plus de 14 mètres de hauteur. C'est lui qui a été choisi par IDF Habitat, avec l'aide de l'agence d'art urbain, Notorious Brand, pour imaginer et réaliser les 3 fresques monumentales à l'occasion de nos 70 ans. Il nous en dit un peu plus sur lui et sur son travail...



Pouvez-vous vous présenter en quelques mots ?

Ratur : Mon alias de street artiste c'est "Ratur", qui est un jeu de mot avec les lettres de mon prénom Arthur. Cela fait référence à mon passé de graffeur. J'ai en effet commencé par le graffiti en 2001. Puis, je suis venu petit à petit au muralisme pur et dur pour ainsi dire, puisque ma particularité c'est qu'aujourd'hui je ne peins plus à la bombe mais au pinceau.



Qu'est ce qui vous tient à coeur en tant qu'artiste ?

R. Comme vous avez pu remarquer, j'aime mettre en avant dans mes oeuvres le côté végétal. C'est un thème qui est récurrent dans mon travail et qui me tient à coeur. J'adore le mettre en opposition avec tout ce qui est lié à l'humain. J'aime la nature, je sais qu'il faut en prendre soin et j'essaie de transmettre ce message.

Les fresques que vous avez réalisées pour les 70 ans d'IDF Habitat mettent en avant le logement social avec des effigies à l'image de ses habitants...

R. J'ai imaginé ces fresques de manière à laisser les spectateurs se les approprier librement. L'idée est que chacun puisse se reconnaître, sans rien imposer. Réaliser et mettre des oeuvres comme celles-ci au coeur des résidences fait du bien, et permet de ramener un peu de couleur et d'art dans les quartiers. Généralement, la peinture c'est quelque chose que l'on voit dans les musées ou les galeries. Souvent, les personnes qui habitent le logement social ont moins l'opportunité d'y aller. C'est mettre l'art à leur portée et aller vers eux.

Des fresques au pinceau plutôt qu'à la bombe

La bombe est une peinture projetée. Le pinceau est quant à lui une peinture appliquée directement. Du coup, les effets et la touche sont différents. Personnellement, je trouve que l'acrylique au pinceau offre une touche plus picturale, puisqu'on voit le coup de pinceau. C'est ce qui m'intéresse le plus. En comparaison, la bombe est plus fluide avec beaucoup de dégradés. Avec le pinceau, je retrouve une touche un peu similaire à la peinture à l'huile sur toile que j'ai également pratiquée.

La peinture au pinceau offre de nombreux avantages : elle dure plus dans le temps et je peux créer mes propres teintes, alors qu'à la bombe les couleurs sont limitées. Il n'y a par exemple pas de pastel. Puis le pinceau c'est calme, contrairement à la bombe qui fait du bruit. Et enfin, c'est beaucoup plus sain pour l'environnement et pour soi-même.

Chantiers & travaux

Démolition - reconstruction Résidence "Frère Petit" Champigny-sur-Marne (94)

Au vu de l'ancienneté de l'immeuble et malgré les travaux de réhabilitation engagés lors de son acquisition en juillet 1992, IDF Habitat a entrepris une démolition reconstruction visant à réaliser des logements correspondant aux standards actuels (en termes de surface, de confort et de qualité environnementale). Tous les locataires ont été relogés sur le patrimoine d'IDF Habitat à Champigny-sur-Marne (94).

La nouvelle construction est sur 3 étages pour respecter les échelles environnantes. Les logements disposent d'une double voire triple exposition pour contribuer à la luminosité.

Le chauffage des immeubles et la production d'eau chaude sanitaire sont collectifs et assurés par une chaufferie collective GAZ ainsi que des panneaux solaires en terrasse qui contribueront à hauteur de 30% pour la production d'eau chaude sanitaire. Des panneaux photovoltaïques assureront, quant à eux, la production d'électricité en

autoconsommation pour les parties communes.

A ce jour, cette opération a accusé un retard du fait de la liquidation judiciaire de huit entreprises (menuiserie, peinture, plomberie, etc.). mandatées au commencement des travaux. Ces liquidations impliquent un temps long de désignation des nouvelles entreprises en lien avec les liquidations judiciaires. elles retardent à chaque fois le projet. De nouveaux prestataires sont mobilisés pour assurer la fin des travaux.



Livraison prévisionnelle reportée à

Septembre 2024

19
logements

19
places
de parking

Un bâtiment basse consommation :



Label BBC RT 2012
C-20% Effinergie
Label NF Habitat HQE

Etat des travaux réalisés :

- Le gros œuvre est achevé
- Le ravalement est achevé
- Les espaces extérieurs sont achevés
- Le logement témoin a été réceptionné

Les travaux à venir pour une livraison prévue en septembre 2024 :

- Peinture et sols des parties communes
- Plomberie/chauffage des logements et parties communes
- Menuiserie des parties communes



Réhabilitation

Résidence "Verdun" Fontenay-sous-Bois (94)

Cette réhabilitation consiste à améliorer la performance énergétique des 28 logements de la résidence pour la faire passer de l'étiquette énergétique F à l'étiquette C

Livraison
prévisionnelle
Mai 2024



Les travaux sont :

- Isolation thermique par l'extérieur de toutes les façades,
- Remplacement de toutes les fenêtres des logements,
- Remplacement des radiateurs par des nouveaux radiateurs électriques intelligents contrôlables par l'application myLANCEY qui permet de suivre en temps réel sa consommation d'électricité et de chauffage pour une meilleure maîtrise de vos factures
- Remplacement de la totalité de l'étanchéité en couverture du bâtiment,
- Création d'un local entretien dans la résidence,
- Remplacement de toutes les portes palières,
- Remise à neuf de tous les halls d'entrée et de toutes les cages d'escalier,
- Création d'un local ordures ménagères extérieur,
- En sous-sol, renforcement de l'isolation thermique.
- Remplacement des anciens ballons d'Eau Chaude Sanitaire par des ballons dernière génération à haut rendement pilotables par l'application MyTwido qui permet de suivre sa consommation et de contrôler son installation à distance pour optimiser ses dépenses



Responsabilité

Maîtrise des consommations de chauffage

Grâce à leurs nouveaux radiateurs électriques intelligents, les habitants pourront se connecter à l'application myLANCEY. Cette application permet d'optimiser sa consommation, de programmer la température de chaque pièce, etc.

Vous habitez la résidence "Verdun", flashez ce QR code pour connecter vos radiateurs :



Réhabiliter le patrimoine pour optimiser les consommations et agir pour un habitat durable

IDF Habitat

En toute concertation

COOPÉRATION

Dialogue : Les dernières réunions avec les habitants

Dans sa démarche qualité, pour améliorer sans cesse le cadre de vie des habitants, IDF Habitat programme régulièrement des réunions avec les locataires et les amicales de locataires. Ces échanges visent à répertorier les dysfonctionnements dans le domaine de la gestion du quotidien, la sécurité ou l'entretien et programmer des actions d'amélioration. Cette démarche favorise le dialogue avec les habitants et leur permet de devenir acteurs de leur cadre de vie.

Réunion de concertation
27.02.2024

Résidence "Le Four à Chaux" Champigny-sur-Marne (94)

Actions en cours suite à la concertation avec les locataires

- Sécurisation du local vélo et local ordures ménagères
- Remise en état des portes des parties communes
- Remise en route du portail
- Affichage sur les véhicules stationnant sur des places vacantes
- Accentuation des contrôles ménage en parties communes
- Intervention d'IZI Confort pour un contrôle de la VMC



Réunion avec les membres de l'Amicale
27.11.2023



Résidence "Etienne Hadju" Bagneux (92)

Actions en cours suite à la concertation avec les membres de l'amicale :

- Peinture du portillon d'accès piéton
- Réalisation d'une plaque indiquant « Résidence Etienne Hajdu » sur le portail d'accès
- Remplacement des 11 portes de halls
- Remplacement des interphones
- Demande d'un devis auprès de MS BAT
- Mise en Etude pour la pour la peinture des murets
- Nettoyage des murets au karcher

Réunion avec
les membres
de l'Amicale
24.01.2024



Résidence "Ariane" Villejuif (94)

Actions en cours suite à la concertation avec les membres de l'amicale :

- Modernisation des ascenseurs en 2024 et 2025
- Chiffrage en cours pour déboxage et vidage des boxes en raison de squat
- Etude de faisabilité en cours par la direction du patrimoine IDF Habitat pour créer un espace vert à la place du parking en surface
- Etude en cours pour installer une grille pour le skydome constamment forcé dans l'entrée au 122 rue Gargarine
- Pour les boxes actuellement squattés : IDF Habitat s'engage à étudier un déboxage (impacts coûts/travaux)

Yamina, habitante au sein de la résidence "Roger Salengro" à Champigny-sur-Marne (94)
Portrait inspiré de l'écriture de la Maison d'édition dans le cadre de la sortie du livre dédié aux 70 ans du groupe IDF Habitat Coopimmo (Portrait : @Eric Cabanis)

Mon histoire avec IDF Habitat a commencé en 1972. J'ai emménagé avec mes parents et mes cinq frères et sœurs dans cette résidence composée de plusieurs immeubles en angle au coin de l'avenue Roger Salengro et de la rue Romain Rolland. Depuis je n'ai jamais quitté les lieux, j'y ai grandi, je m'y suis mariée et j'ai élevé mes deux enfants.

Au décès de ma mère, en 2005, j'ai repris l'appartement à mon nom, ma composition familiale corres-



Le PCL



Quoi ?

C'est le Plan de Concertation Locative mis en place en 2023 et qui définit les modalités pratiques de la concertation avec les amicales, au travers du Conseil de Concertation Locative (CCL).

Pour quoi ? :

- Faire des locataires des acteurs de leur cadre de vie
- Faire émerger des projets collectifs

En pratique :

Le CCL est composé de représentants d'IDF Habitat, d'administrateurs élus représentants des locataires et représentants des associations de locataires. Il se réunit une fois par semestre (hors période estivale) et est consulté sur des thématiques comme la maîtrise des charges, les travaux, la qualité de service, etc.

Portrait Yamina, locataire chez IDF Habitat

pondant au logement. Cette transmission générationnelle est d'une grande importance pour moi. Ma vie est ici, c'est mon quartier. Mes enfants vivent tous deux à peu de distance, ce qui me permet de conserver un lien quasi quotidien avec eux et mes sept petits-enfants. Ma fille vit dans une autre résidence IDF Habitat. Les relations entre les r é -

sidents, mais aussi avec les habitants des immeubles et pavillons voisins sont très importantes. Cette résidence IDF Habitat permet, en plus d'une vie de quartier, une ambiance de village au sein de la ville de Champigny -sur-Marne.



Fait coopératif :

Participer aux décisions d'IDF Habitat en tant que locataire coopérateur

IDF Habitat souhaite favoriser votre participation et votre implication dans la vie de la coopérative en prenant connaissance des problématiques rencontrées dans le secteur du logement social, de son actualité, son évolution ou encore des réglementations afférentes..., mais également de vos résidences en soulevant des problématiques qui y sont liées : insécurité, accès..

Ces sujets sont abordés lors de la présentation des comptes, et du rapport de gestion, ou de l'activité de la société, des directions et services mais aussi lorsque nous organisons un débat/échange à la suite de l'Assemblée générale annuelle sur une thématique spécifique.

Être actionnaire locataire permet de participer à l'Assemblée générale et par conséquent de prendre part aux décisions de cette dernière. Pour le devenir, il suffit de remplir le bulletin de souscription ci-dessous. 23€ sont déduits de votre caution et vous seront remis au moment de votre départ.



440
des locataires
coopérateurs

Bulletin de souscription

Merci de joindre la copie de votre pièce d'identité

Vos informations personnelles* : Je, soussigné(e)

Mme : M : Prénom : Nom :

Adresse :

- après avoir pris connaissance des statuts de la SCIC Hlm IDF Habitat (consultables sur le site www.idfhabitat.fr) déclare y adhérer pleinement et en conséquence :
souscrire une part sociale d'une valeur nominale de 23€ (le règlement s'effectue par déduction de garantie avec l'accord express de la SCIC IDF Habitat)

L'entrée de tout nouvel associé est soumise au conseil d'administration qui valide ou non la demande d'acquisition de part sociale. Il est seul décideur en la matière. Sa décision me sera communiquée uniquement par courrier.

- accepte d'être convoqué(e) aux assemblées générales par courrier électronique**, et que la coopérative ait recours à la transmission par voie électronique en lieu et place de l'envoi postal lors de l'exécution des formalités de convocation, d'envoi de documents d'information et de vote à distance et plus généralement d'être destinataire d'informations et de communications institutionnelles de la part de ma coopérative.

Fait à :

Signature du souscripteur(trice) précédée de la mention "Bon pour accord"

Date :

* Les données marquées par un astérisque dans le questionnaire doivent obligatoirement être fournies. Dans le cas contraire, IDF Habitat ne pourra pas enregistrer votre souscription de part sociale dans la coopérative. Les informations recueillies à partir de ce formulaire font l'objet d'un traitement destiné à IDF Habitat, qui en est responsable. Les données sont conservées jusqu'à la fin du contrat. Le recueil de ces informations est nécessaire à la gestion du sociétariat et à l'organisation des assemblées générales. Vous pouvez accéder aux données vous concernant, les rectifier, demander leur effacement ou exercer votre droit à la limitation du traitement de vos données en adressant une demande par mail à dpo@idfhabitat.fr ou par courrier à l'adresse suivante : IDF Habitat – 59, avenue Carnot – 94500 Champigny-sur-Marne. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits « Informatiques et Libertés » ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL : cnil.fr.

Expression libre

Textes remis par la CNL, la CLCV et la CGL.
Ces propos n'engagent que la responsabilité
de leurs auteurs

Mobilisons-nous pour défendre le logement social

Le logement social est la solution pas le problème » c'est la banderole que la CNL avait déployé devant le conseil régional d'Ile de France et le ministère du logement.

Pour l'actuel gouvernement et la majorité régionale, le logement est une question de marché, de choc de l'offre et pas une réponse publique et sociale aux besoins. En dépeçant la loi SRU, ils satisfont ceux qui font obstacle à une construction sociale équilibrée et partagée sur les territoires. Dans notre région, 830 000 familles ont besoin d'un logement social, confortable et abordable. Il faut plus de 10 ans pour que cet espoir aboutisse.

Les loyers ont augmenté 3,5% au 1er janvier, les provisions de charges ont été relevées et les régularisations de charges (chauffage et eau) liées au cout de l'énergie sont douloureuses. Nul écho à ce jour d'une reconduction du bouclier tarifaire. Le pouvoir d'achat des locataires du parc social comme du privé est mis à mal et le ministre des finances veut faire nos fonds de poches....

Avec la fin de la trêve hivernale, la menace des expulsions locatives plane au-dessus de milliers de familles compte tenu de la situation économique, des taux d'efforts requis pour avoir un toit.

Le nouveau ministre du logement G.Kasbarian qui s'est distingué par la loi criminalisant les locataires en difficulté, veut maintenant s'attaquer à la révision des APL et privilégie le logement intermédiaire qui ne concerne que 3% des demandes.

Le maintien de la RLS prive les bailleurs sociaux de moyens financiers pour construire mais aussi réhabiliter et entretenir nos résidences.

Il y a urgence à se rassembler pour agir, avec vos amicales, dans vos quartiers, pour vos enfants, avec la CNL pour défendre notre modèle de logement social. Mobilisons-nous !

Le vivre ensemble passe l'écoute, se mettre à la place de l'autre, créer un lien proche entre le bailleur social et le locataire et travailler en étroite collaboration via les amicales et les groupements des locataires. Une 1re étape pour améliorer le rapport entre les deux serait de mettre les moyens pour lancer une campagne de sensibilisation concernant d'une part l'usage du logement et d'autre part l'usage des parties communes. En ce qui concerne le logement, le mode de chauffage ECS et de ventilation/désenfumage doit être expliqué et compris par les habitants. Une simple incompréhension peut impacter les factures des charges. Il en est de même pour l'ECS et la VMC. Certains locataires scotchent les entrées d'air pour éviter d'avoir froid. Or, cela entraîne une mauvaise ventilation et peut être dangereux pour leur santé. D'autres encombrant leurs radiateurs et empêchent le transfert de chaleur dans des pièces de vie. Les systèmes de production de chauffage/ECS différent d'une résidence à l'autre). Quand un locataire emménage, il doit avoir un manuel d'utilisation détaillé de son logement avec toutes les mises en garde et les préconisations. Le bailleur doit former les gardiens et mettre en place des panneaux signalétiques dans les couloirs, les circulations et les sous-sols pour rappeler les consignes de sécurité et les recommandations à suivre pour une consommation basse en énergie et autres sujets utiles. Pour les parties communes, les locataires doivent avoir une connaissance parfaite des différents types des déchets et respecter systématiquement le tri sélectif. Ils doivent être vigilants et bienveillants envers leurs voisins et autres usagers. Le blocage des portes, les dégradations des parties communes et toutes sortes de nuisances, comme le bruit sont prohibés. Par l'implication de l'ensemble des utilisateurs du bâtiment combinée à celle du bailleur social et son gardien de l'immeuble, la sensibilisation finira par porter ses fruits et tout le monde sera satisfait.

CNL

Hervé CORZANI,
Représentant des locataires
Té. 06 88 41 68
Mail : herve.corzani@wanadoo.fr

CNL

En tête à tête avec...

PROXIMITÉ

Mathilde Rablot & Malika Zergui Chargées de gestion locative

De la signature du bail à la sortie du logement, le service de la gestion locative accompagne les locataires tout au long de leur parcours chez IDF Habitat pour toutes les questions liées à la vie du bail. Accompagnement, proximité, écoute, confiance... Mathilde et Malika nous font découvrir leur métier...

A COMME ACCOMPAGNEMENT



Mathilde Rablot : A la signature du bail, nous sommes la première personne physique que rencontre le locataire. Cette 1^{re} rencontre de 45 minutes vise à signer les documents d'entrée, faire de la prévention sur la consommation d'énergies et les impayés. Nous expliquons les droits et devoirs des locataires et définissons le périmètre de notre métier : accompagnement pour le paiement du loyer, régularisation des charges, aides CAF, APL, mutation, traitement des assurances.

Malika Zerki : Quand les locataires entendent "gestion" dans l'intitulé de notre fonction, ils comprennent qu'on assure tout. Nous sommes les premiers interlocuteurs IDF Habitat lors de la signature du bail. Nous devenons leur contact privilégié, sur l'aspect administratif, tout au long de la vie du bail jusqu'à la sortie du logement. Pour toutes les demandes liées au technique, nous rappelons au locataire qu'il faut contacter soit son/sa gar-

dien(ne), soit notre centre d'appel afin que sa réclamation soit enregistrée. Cependant, lorsqu'une demande technique nous arrive en direct, nous informons le service concerné afin qu'elle soit enregistrée et traitée.

**“ Nous intervenons sur tous les sujets qui touchent à la vie du bail (...)
Nous avons un rôle d'accompagnement et de prévention.**

Mathilde Rablot

C COMME CONFIANCE



MR : Nous avons un rôle prédominant dans la vie des personnes. Les loyers par exemple représentent quasiment un tiers des revenus, nous n'avons donc pas le droit à l'erreur, notamment dans le calcul de la régularisation des charges. Les locataires se confient sur leur situation de vie. Nous avons à cœur d'instaurer cette relation de confiance, qui leur permet de nous alerter dès qu'ils rencontrent des difficultés.

MZ : Dès le premier rendez-vous lors de la signature du contrat de location, je fais en sorte d'instaurer un climat de confiance : je précise que je suis disponible pour les aider sur tous les aspects de la vie du bail. Les locataires ont mon adresse mail pour faciliter la communication et les échanges. Ce premier rendez-vous est l'occasion de les conseiller sur la gestion des dépenses, les alerter sur la hausse





des coûts de l'énergie et leur donner des astuces pour éviter de se retrouver dans une situation inconfortable financièrement. Nous avons un véritable rôle préventif.

E COMME ÉCOUTE

MR : L'écoute, c'est une clé. Le locataire n'a pas nécessairement besoin d'une solution immédiate, il veut s'assurer que sa demande a été prise en compte. Parfois, je n'ai pas la solution mais le fait de l'écouter, de l'orienter, de lui dire que j'ai compris le rassure. Les écouter, c'est comprendre le besoin et aller plus loin dans l'accompagnement, par exemple en les redirigeant vers notre service pôle social ou les CCAS (Centre Communal d'Action Social)

MZ : Dans notre métier, nous sommes amenés à faire des médiations pour gérer des conflits et des imprévus. C'est notre capacité d'écoute qui nous permet de résoudre ces conflits qui semblent de prime abord irrévocable. L'écoute est une qualité, qui, à elle seule, peut résoudre les litiges : un jour j'ai reçu 2 femmes dans mon bureau pour des troubles de voisinage. Elles sont arrivées remontées l'une contre l'autre. Je leur ai demandé, à tour de rôle de s'exprimer et surtout de s'écouter. Nous avons déverrouillé les points de tension et elles sont reparties ensemble. Ces échanges sont très satisfaisants.

P COMME PROXIMITÉ

MZ : Outre la gestion administrative, notre métier développe la proximité avec la volonté d'agir au plus près des locataires. Nous devons cerner les complexités de chacun et garantir une réactivité. Notre métier requiert aussi bien des qualités professionnelles qu'humaines. J'aime cette proximité. J'aime les gens. J'aime me dire que mon métier contribue à améliorer la vie des habitants. Les locataires me le rendent d'ailleurs bien : j'ai reçu de nombreux remerciements... et notamment des boîtes de chocolats (NDLR).

MR : C'est un vrai privilège de pouvoir accompagner les locataires dans leur nouvelle vie, d'autant plus lorsqu'on sait que le logement est un besoin vital et encore plus dans le contexte actuel. La proximité nécessite de s'interroger sur les fragilités de chacun pour trouver les solutions les plus adaptées à chaque situation. Pour faciliter les contacts avec les habitants et être un acteur encore plus central dans leur relation avec IDF Habitat, je vais organiser prochainement des permanences sur site. Ces permanences visent à favoriser un climat de confiance sur leur lieu de vie et à se rapprocher des besoins de locataires, qui n'osent pas exposer des problématiques personnelles par mail ou par téléphone. Ce lien de proximité avec les habitants me procure un sentiment d'utilité.

Un logement, c'est un atout majeur dans une vie, un marqueur de réussite sociale. Nous avons le privilège et la responsabilité d'accompagner les habitants vers leur nouvelle vie.

Malika Zergui



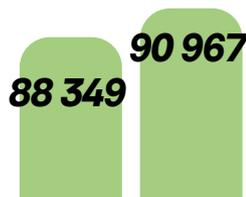
On vous dit tout...

*Impossible de joindre IDF Habitat.
On appelle et ça ne répond pas.*

Les chiffres parlent d'eux-mêmes. Notre centre d'appel est « victime de son succès ». Il reçoit près de 400 appels par jour. Nos chargé(e)s de relation résidents traitent en moyenne 52 appels par jour. Certes, en 2023, notre centre d'appel a vu son taux de décrochés diminuer. Il y a eu plus de demandes avec un nombre de chargé(e) de résidents moindre du fait de l'absentéisme

Nombre d'appels arrivés

2022 2023

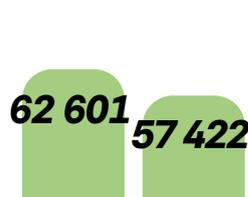


373

appels arrivés
par jour
(355 en 2022)

Nombre d'appels traités

2022 2023

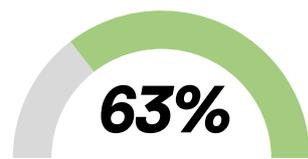


236

appels traités
par jour
(251 en 2022)

21 992

réclamations enregistrées
par le centre d'appel en
2023 (téléphone, mail,
accueil, etc.)



de taux de décrochés
en 2023

Quelques conseils pour nous joindre plus facilement



J'évite le lundi qui est généralement très chargé : jusqu'à 800 appels



Je patiente : il faut en moyenne 2 minutes d'attente avant d'être mis en relation avec notre centre d'appel



J'appelle en dehors des pics d'appel : 10h30, un peu avant 12h et 17h



J'envoie un mail sur l'adresse : **contact@idfhabitat.fr** en précisant bien vos coordonnées

Qualité de service



Zoom sur le taux de qualité de service

Le taux de qualité de service correspond aux nombres d'appels décrochés sur le nombre d'appels présentés. Cet indicateur est essentiel et permet d'améliorer la qualité de service de notre centre d'appel en mettant en place les actions nécessaires comme :

- Une campagne de recrutement pour pourvoir les postes vacants
- Des formations en interne pour optimiser l'utilisation de notre logiciel dédié aux réclamations
- Etc.

Vous souhaitez que votre demande soit rapidement prise en charge ?

Adressez-vous à votre gardien(ne) :

Il/elle est là pour répondre à vos questions. D'autant que courant 2024, ils/elles vont être équipé(e) s de tablette leur permettant notamment d'accéder à votre dossier locataire et suivre vos

demandes. Et s'il/elle n'est pas à sa loge ? C'est qu'il/elle est occupé(e) au sein de votre résidence. Consultez son planning pour connaître les heures de permanence en loge.

Contactez certains de nos partenaires directement :



Chaudière individuelle et VMC : fuite, panne de chauffage et/ou d'eau chaude sanitaire, message d'erreur sur l'équipement, panneau solaire, etc.

☎ : GAZ HOP / IZI CONFORT

☎ : 01 48 83 45 72



Robinetterie : fuite d'eau en continue dans la cuvette des toilettes, mécanisme de chasse d'eau cassé, flexible de douche et raccord abîmés, problème de robinet sur mitigeur, etc.

☎ : CGMI

☎ : 01 85 74 79 25



Ascenseur : dysfonctionnement, arrêt

☎ : AFEM

☎ : 01 64 37 31 86



Portes parking : dysfonctionnement, arrêt

☎ : PORTIS

☎ : 0 800 24 24 07



Il y a des passe-droits dans les attributions de logements sociaux

FAUX. Les attributions sont extrêmement réglementées

Tout d'abord, l'attribution d'un logement social est soumise à des conditions d'éligibilité et de ressources qu'IDF Habitat respecte à la lettre. Par exemple :

- Ne pas dépasser certains plafonds de revenus fixés réglementairement
- Être citoyen français ou avoir un titre de séjour
- Respecter certaines étapes clé
 - > Effectuer une demande de logement social avec toutes les pièces justificatives
 - > Passer en Commission d'attribution des logements et d'examen d'occupation des logements (CALEOL autrefois CAL)

Ensuite, IDF Habitat a mis en place un règlement intérieur qui fixe les règles d'organisation et de fonctionnement des CALEOL : membres, examen des dossiers, décision, etc. Le tout dans le respect des obligations légales et réglementaires en vigueur.



Les réservataires

Quoi ?

Pour financer la construction de logements sociaux, IDF Habitat fait appel en plus de ses fonds propres à d'autres partenaires qui bénéficient alors sur l'opération d'un certain nombre de logements qui leurs est "réservé", d'où le nom de réservataire.

Qui ?

L'Etat, la région Ile de France, le Conseil départemental du département concerné, la collectivité où est construit le programme, Action logement

En pratique :

Le réservataire d'un logement social dispose d'un droit de proposition de candidats qu'il soumet au bailleur, seul détenteur de la décision d'attribution.

Parlons-en... Questions/réponses



A retenir

Pour toute correspondance par mail, et afin de pouvoir vous répondre au mieux, il est primordial de pouvoir vous identifier. Lorsque vous envoyez un mail sur notre boîte contact@idfhabitat.fr, n'oubliez pas de mentionner votre nom, prénom, adresse complète, et si possible votre référence locataire (vous la trouverez sur votre quittance de loyer) pour faciliter l'enregistrement de votre demande

Où envoyer mon assurance habitation ?

Comme indiqué dans notre article sur les bons gestes pour prévenir les incendies (page 33), en tant que locataire, vous devez impérativement souscrire une assurance habitation et envoyer chaque année à IDF Habitat votre attestation. Vous pouvez nous la faire parvenir via l'adresse mail dédiée : assurance@idfhabitat.fr en mentionnant impérativement en objet du mail le nom de votre résidence .

Le saviez-vous ? Dans 80% des cas, les réponses se trouvent auprès de votre gardien(ne) (pour les résidences avec une loge), sur nos affichages ou sur notre site internet. A défaut, notre centre de relation residents est à votre écoute du lundi au jeudi (8h30-12h / 14h-17h), et le vendredi (8h30-12h / 14h-16h). En dehors de ces horaires et en cas d'urgence technique, nous vous invitons à contacter notre astreinte au 0 800 092 220

Qu'est ce l'enquête SLS ? et OPS ?

Il s'agit de deux enquêtes réglementaires et obligatoires.

Le SLS, c'est le Supplément de Loyer de Solidarité. Pour habiter un logement social, vous devez respecter les plafonds de ressources autorisés. Si vous dépassez ces plafonds, vous avez l'obligation de payer une majoration de loyer aussi appelée surloyer. Chaque année, IDF Habitat procède à une enquête sur les ressources de ses locataires (enquête SLS) pour déterminer les ménages devant payer ce surloyer. Attention, ne pas répondre à l'enquête, c'est vous exposer à une application automatique du SLS.

L'enquête OPS est réalisée tous les deux ans pour transmettre aux services de l'Etat des données statistiques (composition, ressources, âge des ménages, etc.) sur l'occupation du parc social et son évolution. Tous les locataires sont concernés quel que soit votre niveau de revenus. Si vous ne répondez pas, des pénalités financières vous seront appliquées.



Mon voisin met la musique à fond et c'est très dérangement. Que faire ?

Le bruit est l'une des principales causes de nuisance de la vie en communauté. Dans un premier temps, essayez d'engager une discussion calme et courtoise avec votre voisin pour l'informer des désagréments que vous subissez. S'il ne veut rien entendre, adressez un courrier à IDF Habitat en précisant les faits (jour, date, heure, nom du locataire incriminé). Attention, aucune action ne pourra être menée sans un écrit de votre part. Nous adresserons un rappel au règlement au locataire concerné

Je n'ai pas reçu ma quittance...

J'attends le 30 du mois. En effet, les quittances sont envoyées aux alentours du 25 de chaque mois. Les délais de la Poste sont variables. Si le 30, vous n'avez toujours rien reçu, contactez notre centre d'appel. Nos chargé(e)s de relation résidents feront le nécessaire.

Pour éviter toutes relances de nos services liées au paiement de votre loyer, il est vivement conseillé d'effectuer les règlements dès réception de votre quittance et au plus tard le 15 du mois d'après.



Que faire de mes encombrants ?

Les encombrants sont des déchets volumineux, qui ne sont pas collectés lors du ramassage des ordures ménagères :



- Meubles : chaises, tables, etc.
- Sommiers, matelas
- Gros électroménagers (lave-linge, réfrigérateurs...) si votre mairie les accepte en tant qu'encombrants.



A ne pas confondre avec :

- Les déchets verts qui peuvent faire l'objet d'une collecte spécifique
- Les gravats à amener en déchetterie
- Les pneus usagés qui doivent être repris par votre garagiste
- Les véhicules à moteur (carcasse de voiture) qui doivent être confiés à un professionnel agréé

La collecte des encombrants est organisée selon des modalités fixées par votre mairie ou l'agglomération dont vous dépendez. Pour les connaître, n'hésitez pas à vous renseigner sur le site internet de votre ville.

Attention,

- Pour des questions d'hygiène et surtout de sécurité, ne stockez pas vos encombrants sur votre palier, dans les couloirs de votre résidence, ni dans les espaces extérieurs et encore moins sur votre balcon.
- En cas de non-respect des modalités de collecte des encombrants, vous risquez une amende forfaitaire de 68€, qui peut être majorée si vous ne la réglez pas dans les temps.



Comment détecter une fuite ?

Avant de vous coucher, relevez votre compteur d'eau et assurez-vous que personne, ni aucun appareil ne consomme de l'eau. A votre réveil si ces chiffres ne sont pas identiques, c'est que vous avez probablement une fuite.

Si votre logement est équipé d'un compteur individuel d'eau, alors la relève des compteurs à distance ou télérelève permet de détecter les fuites, même légères et dans un délai très court. Une fois la fuite repérée, une alerte est alors envoyée à IDF Habitat qui se charge de prévenir son prestataire.

Vous avez également la possibilité de consulter votre consommation d'eau sur internet sur le portail web d'ISTA via votre espace personnel : www.ista-webconso.fr.



**Télécharger
notre guide
sur la gestion
d'un sinistre
"dégât des
eaux"**



Vie du bail

Comment sont calculées les charges locatives ?

Les charges sont les dépenses réalisées par IDF Habitat pour le fonctionnement de votre résidence. On dit qu'elles sont récupérables, ce qui signifie qu'elles sont refacturées à l'ensemble des locataires (décret N°82-955, article L442 du code de la Construction et de l'Habitation)

La régularisation des charges, c'est quoi ?

Chaque mois, vous payez en même temps que votre loyer un acompte ou « provisions de charges ». Ces provisions sont déterminées sur la base d'un budget prévisionnel et reposent donc sur une estimation des dépenses. Leur montant est lié à l'évolution du coût de la vie, du prix de l'énergie et des services et peut donc évoluer au cours de l'année. IDF Habitat essaie d'être le plus près possible des dépenses réelles.

Un fois par an, vous recevez votre décompte annuel de charges, aussi appelé « régularisation des charges ». Il dresse le bilan des provisions que vous avez déjà versées aux dépenses réalisées. Deux possibilités :

Vos provisions versées sont supérieures aux dépenses réelles > remboursement du trop-perçu en votre faveur



Vos provisions versées sont inférieures aux dépenses réelles > complément à payer à IDF Habitat



Le bon réflexe en cas de difficulté



N'attendez pas ! Contactez IDF Habitat via notre centre de relation résidents au :

☎ : 01 49 61 00 00

Du lundi au jeudi
de 8h30-12h / 14h-17h

Le vendredi
de 8h30-12h / 14h-16h

Nos équipes trouveront avec vous les solutions les plus adaptées à votre situation.

Les principaux postes de charges locatives

Les charges générales : les dépenses engagées pour entretenir votre résidence

- Ascenseur : entretien, réparation
- Charges communes : eau, électricité des parties communes, espaces extérieurs (entretien espaces verts), réparations diverses : ampoules...Frais de nettoyage
- Taxe sur les ordures ménagères

Les charges individuelles : les dépenses liées à vos consommations personnelles

- Eau
- Equipement de votre logement (chaudière...)



Le point sur... la régularisation des charges

■ Régularisation des charges locatives 2021

Il ne reste que 4 copropriétés à régulariser. La régularisation est en cours de traitement pour ces dernières : en attente notamment des arrêtés des comptes des syndic ou de la vérification de ceux-ci.

Il reste également 3 groupes à régulariser à Bagneux. C'est actuellement en cours de traitement

■ Régularisation des charges locatives 2022

La régularisation des charges 2022 devrait être finalisée pour la fin du 2e trimestre 2024 (hors copropriétés et cas spécifique).

Au 30 mars 2024, 44% du patrimoine a d'ores et déjà été régularisé.

■ Régularisation des charges locatives 2023

La régularisation des charges 2023 devrait être traitée avant la fin de l'année 2024.



Le prélèvement automatique

4 bonnes raisons de le choisir :

- **GRATUIT** : sa mise en place est gratuite
- **PRATIQUE** : le montant de votre avis d'échéance est prélevé automatiquement
- **SÛR** : pas de risque d'oubli, de retard ou de perte de courrier
- **SOUPLE** : vous choisissez de payer le 5 ou le 10 de chaque mois

Pour le mettre en place, renvoyez à IDF Habitat le mandat de prélèvement SEPA ici en téléchargement :

Flashez pour accéder au mandat



Nouveau : payez votre loyer par carte bleue au siège d'IDF Habitat à Champigny-sur-Marne (94)

Afin de vous faciliter le paiement de votre loyer, IDF Habitat a installé un terminal de paiement par carte bleue à l'accueil de son siège. Vous avez ainsi la possibilité de payer tout ou une partie de votre loyer directement sur place.

Actuellement en test, ce tout nouveau dispositif vient s'ajouter aux autres moyens de paiement : prélèvement automatique (voir ci-contre), chèque, TIP (Titre Interbancaire de Paiement situé au bas de votre avis d'échéance), espèces grâce à votre

avis à l'un des guichets de La Banque Postale, ou en ligne directement sur notre site internet : www.idfhabitat.fr



Les bons gestes

Incendie : le premier responsable c'est vous !

1 incendie se déclare en moyenne toutes les 2 minutes en France. Pour les éviter, soyez vigilant et respectez quelques règles de base :



Ne laissez pas une casserole sur le feu ou une bougie allumée sans surveillance



Ne fumez pas au lit et ne jetez jamais vos mégots par la fenêtre



Ne branchez pas trop d'appareils sur la même prise. Les multiprises sont déconseillées, ou alors privilégiez une multiprise munie d'un interrupteur



Ne stockez rien sur votre balcon ou votre terrasse : un mégot mal éteint suffit pour tout embraser



N'encombrez pas les paliers, escaliers et circulations avec des poussettes, vélos, meubles, etc.



Ne stationnez jamais sur les voies réservées aux véhicules de secours



Vérifiez régulièrement que votre détecteur incendie fonctionne



▪ **N'essayez pas de** lutter seul contre le feu



▪ **Ne prenez jamais** l'ascenseur : il pourrait rester coincé à cause des coupures électriques



▪ **Ne retournez jamais** sur vos pas, même si vous avez oublié quelque chose



Flashez ce QR code pour retrouver notre brochure sur les bons gestes pour éviter les incendies et les comportements à adopter si un feu se déclare chez vous ou dans votre résidence.



L'assurance habitation, un indispensable

En tant que locataire, vous avez l'obligation légale d'assurer votre logement contre les risques locatifs et en fournir le justificatif chaque année à IDF Habitat. Vous pouvez notamment l'envoyer par mail sur l'adresse dédiée : assurance@idfhabitat.fr

- Si vous n'êtes pas assuré : vous prendrez en charge tous les dégâts liés à l'incendie.
- Si vous êtes assuré : vous avez 5 jours pour déclarer l'incendie à votre assureur. Les frais de relogement, et de remise en état sont pris en charge par votre assurance. Lisez bien votre contrat pour connaître vos droits en cas de sinistre. Si besoin, n'hésitez pas à contacter votre compagnie pour les faire évoluer.



Numéros à retenir

Urgence
Pompiers

18

Numéro
européen

112

Personnes sourdes,
sourdaveugles
malentendantes et
aphasiques

114



Là où il y a de la fumée, il ne faut pas aller

Les fumées tuent plus que les flammes. Elles sont toxiques et provoquent des asphyxies et intoxications. Si vous êtes dans une pièce enfumée, mettez un mouchoir (humide de préférence) devant le nez et baissez-vous, l'air frais se trouve près du sol

80%

des décès lors d'un incendie sont liés à l'inhalation des fumées

Adaptez votre comportement en fonction de la situation

Connaître les premiers gestes à adopter en cas de départ d'incendie peut parfois aider à sauver des vies et permettre de limiter les conséquences dramatiques d'un feu.

L'incendie se déclare chez vous et vous ne pouvez pas l'éteindre immédiatement



- **Evacuez** les lieux



- **Fermez** la porte de la pièce en feu et celle de votre logement, pour retarder la propagation du feu et des fumées. Mouillez-la et calfeutrez-la avec des linges humides



- **Descendez** les escaliers en criant pour alerter vos voisins



- **Sortez** par l'issue la plus proche

L'incendie se déclare dans un autre logement ou dans les parties communes :



- **Restez** chez vous. Les fumées risquent d'envahir les couloirs et les escaliers rendant les dégagements impraticables et dangereux



- **Fermez** la porte de votre logement, mouillez-la et calfeutrez-la avec des linges humides



- **Manifestez-vous** à la fenêtre pour que les pompiers puissent vous voir en arrivant sur les lieux (sans l'ouvrir pour éviter d'attiser le feu)



- **Ne cherchez pas** à évacuer à tout prix : évitez les fumées

Accession :
Devenir propriétaire,
pourquoi pas vous ?

Vous souhaitez sauter le pas et devenir propriétaire ? Nous vous proposons d'acheter un logement neuf à prix réduit grâce à notre coopérative Coopimmo, spécialisée dans l'accession sociale à la propriété.

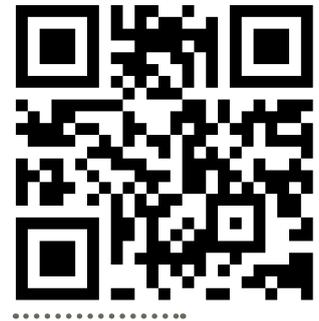
Avec une large gamme de solutions, Coopimmo vous permet d'accéder à la propriété en toute sérénité. Vous bénéficiez de solutions adaptées à votre situation financière, de garanties sécurisantes et d'un accompagnement sur-mesure à toutes les étapes de votre projet.



Hajar a rejoint l'équipe Coopimmo il y a quelques mois. Forte de 5 années d'expérience en relation client dans le domaine de la promotion immobilière, elle place l'humain au coeur de son approche métier. Avec bienveillance et savoir-faire, elle accompagne les acquéreurs (ses) tout au long de leur parcours .

Une fois la signature chez le notaire passée, j'accompagne le nouveau propriétaire jusqu'à son emménagement. Cet accompagnement est sur-mesure, puisque je réponds à toutes leurs interrogations sur ce nouveau de parcours de vie : choix du revêtement de sol, modification des plans initiaux lorsque c'est possible, accompagnement aux visites cloison sur le chantier, etc. Tout le long de la construction jusqu'à la levée des réserves, je suis présente.

Notre coopérative met constamment en vente partout en Ile-de-France de nouveaux programmes. Consultez régulièrement le site de Coopimmo www.coopimmo.com pour les connaître ou flashez le QR code ci-contre :



Portrait
Hajar Hafad, responsable relation client

Ma priorité, durant cette période, c'est la satisfaction client, c'est-à-dire informer les acquéreurs de l'avancée de la construction, les prévenir et les rassurer si le chantier prend du retard, les aiguiller sur des choix de prestations.

Un projet de vie si important est une véritable satisfaction pour moi. Une construction dure 2 à 3 ans alors obligatoirement on crée des liens. C'est ce côté humain que j'aime particulièrement dans mon métier.

Satisfaire le client, l'accompagner, le soutenir, le rassurer sur un pro-



Zoom sur... la résidence "Parenthèse" à Ivry-sur-Seine (94)

19 appartements en Bail Réel Solidaire (TVA 5,5%). Du 2 au 5 pièces avec espaces extérieurs : balcons, loggias ou terrasses – 8 appartements disponibles

Au cœur d'Ivry-sur-Seine (94), tout proche de Paris, cette résidence propose des appartements disposant d'une grande luminosité grâce à ses baies vitrées. Le bâtiment aux lignes élégantes, sobres et épurées est doté d'une façade en béton blanc teinté contribuant à ce puit de lumière. L'alternance entre les matériaux du bâtiment (bois, maille de métal, verre poli) lui permet de s'intégrer, avec harmonie, dans l'environnement urbain.

Les appartements situés en retrait de la rue sont baignés dans un écrin de verdure grâce au jardin arboré et aux aménagements paysagers situés le long de la résidence.

ence, offrant ainsi une grande quiétude à ses habitants.

En bordure du 13^{ème} arrondissement de Paris, les habitants bénéficient de l'effervescence de la capitale grâce aux nombreuses lignes de bus, tramway, métro et RER. Chacun pourra également profiter d'une véritable vie de quartier avec la proximité immédiate de tous les commerces d'Ivry.



**A partir de
160 000 €**
(avec une redevance
BRS mensuelle de
2,71euros/m2)

Renseignements

parenthese-brs.fr
06 79 79 79 08

Flashez le QR code ci-dessous pour accéder au site du programme :

