

L'HUMAIN AU CŒUR DE NOTRE PROJET

idf Habitat
UN LOGEMENT POUR TOUS

Nos instances de décision :
UNE GOUVERNANCE SAINE ET RESPONSABLE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le conseil d'administration d'IDF Habitat est composé d'administrateurs-trices bénévoles élu-e-s pour 4 ans. Il définit la politique générale de la coopérative, vote le budget et détermine les opérations d'investissement.

2
représentant-e-s des salarié-e-es invité-e-s

5
administrateurs-trices membres du collège des utilisateurs-trices dont 3 représentants des locataires élus

8
administrateurs-trices membres du collège des personnalités qualifiées morales ou physiques dont Action logement

5
administrateurs-trices membres du collège des collectivités territoriales à savoir les villes de Champigny-sur-Marne (94), d'Ivry-sur-Seine (94), de Valenton (94) le département du Val de Marne (94), et l'EPT Grand Orly Seine Bièvre



LES COMMISSIONS

Chaque commission est composée à minima d'administrateurs et de membres de l'administration d'IDF Habitat.

COMMISSIONS D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS (CAL)
3 CAL qui se réunissent tous les 15 jours attribuent nominativement les logements vacants d'IDF Habitat. Elles sont composées d'administrateurs dont 1 représentant des locataires et de membres de l'administration d'IDF. Sont également membres de droit les maires, préfets, et présidents des établissements publics territoriaux ou leurs représentants. Elles examinent en toute transparence les demandes de logements et les candidatures qui lui sont proposées par les réservataires (préfet, ville, Action logement, région, département) selon la réglementation en vigueur et la politique d'attribution fixée par IDF Habitat. Chaque commission a un patrimoine dédié, Champigny, Bagneux et hors Champigny et Bagneux, et examine jusqu'à 3 demandes pour un même logement.

COMMISSION SOCIALE
En étroite relation avec le pôle social d'IDF Habitat, la commission sociale a pour vocation d'informer, et de mobiliser l'ensemble des partenaires (ville, CAF, etc.) sur la situation des familles en grande difficulté.

COMMISSION AUX IMPAYÉS LOCATIFS (CILO)
La CILO examine les dossiers des locataires en situation d'impayés dont le bail a été résilié lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée au préalable avec le pôle social d'IDF Habitat et les différents partenaires sociaux.
Cette commission agit en toute fin de procédure, l'objectif d'IDF Habitat étant d'accompagner socialement les familles afin de les maintenir dans leur logement.

COMMISSION D'APPEL D'OFFRE (CAO)
Ses membres examinent les candidatures et les offres des entreprises afin d'attribuer les marchés dans le respect de la réglementation en vigueur et conformément aux cahiers des charges d'IDF Habitat. Les marchés sont attribués en fonction du meilleur rapport Qualité/Prix et les offres anormalement basses écartées.

Nos valeurs :

DES ENGAGEMENTS ANCRÉS DANS NOS MISSIONS

RESPONSABILITÉ

Nous agissons en responsabilité. En cohérence avec notre mission de bailleur social, nous agissons avec professionnalisme et avec le souci de l'exemplarité. Nos décisions sont réfléchies, assumées à tous les niveaux, nous nous impliquons et nous portons les décisions de l'entreprise. Nous rendons compte de nos actions et tenons nos engagements.

PROXIMITÉ

Nous nous tenons à l'écoute des réalités de terrain pour proposer au cas par cas des réponses pragmatiques et adaptées. Au quotidien, nous avons le souci de demeurer disponibles, joignables et présents aux côtés de nos interlocuteurs.

QUALITÉ DE SERVICE

Conscients de la mission d'intérêt général qui est la nôtre, nous veillons à améliorer en continu nos pratiques pour produire et gérer des logements abordables et de qualité, pour faciliter le travail de nos collègues et la vie des résidents. Nous partageons les enjeux de la qualité du service entre les équipes. Nous sommes attentifs à toutes les suggestions d'améliorations.

COOPÉRATION

Nous coopérons au quotidien. Nous travaillons ensemble dans le respect mutuel avec le souci de la transversalité, nous veillons au partage de l'information utile. Nous reconnaissons à chacun la capacité d'exprimer un avis et de faire bénéficier de ses compétences. Nous intégrons dans nos actions les contraintes et difficultés de nos interlocuteurs. Nous privilégions la participation, l'échange et la coproduction. Nous associons nos collègues, nos résidents et nos partenaires dans les décisions.

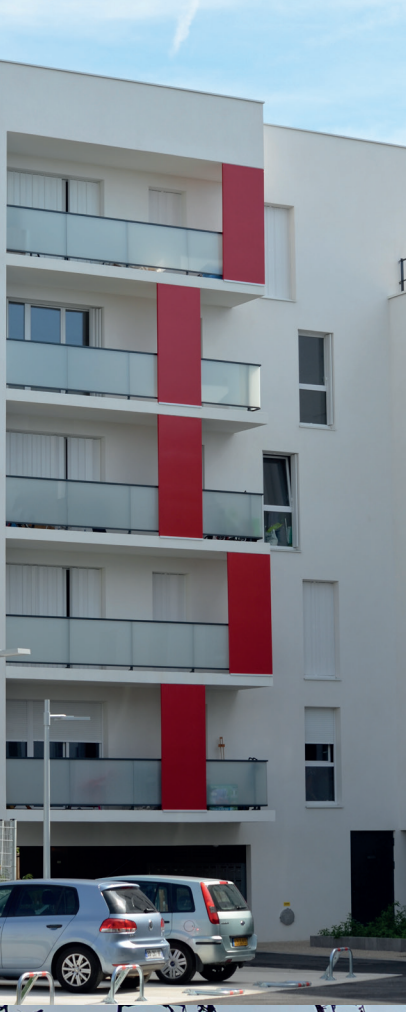
COOPÉRATION

Nous sommes solidaires. Nous nous entraidons pour atteindre ensemble nos objectifs communs. Au quotidien, nous nous soutenons dans les épreuves, nous veillons à être disponibles les uns pour les autres, nous partageons les échecs et les réussites.











Nos missions :
GARANTIR UN LOGEMENT DE QUALITÉ POUR TOUS

GÉRER
La gestion locative constitue l'une des principales activités d'IDF Habitat. De l'enregistrement de la demande de logement, à la mise en location, au quittancement, au traitement des réclamations en passant par l'accompagnement des résident-e-s : nos collaborateurs-trices se mobilisent quotidiennement dans leurs métiers respectifs au service des locataires.

CONSTRUIRE
IDF Habitat mène une politique volontariste de production de logements. Depuis les études de faisabilité jusqu'à la mise en location en passant par le montage financier, technique et administratif, les équipes chargées de la gestion locative et de la maîtrise d'ouvrage mutualisent leurs compétences. Cette complémentarité des métiers permet à la société de développer une offre locative variée et adaptée, alliant performance économique et qualité environnementale comme architecturale.

ENTRETENIR LE PATRIMOINE
Réhabiliter, rénover, moderniser… IDF Habitat consacre une part importante de son budget pour améliorer le cadre de vie de ses locataires, répondre à leurs attentes en matière de confort et pérenniser son patrimoine. Elle adapte également son patrimoine au vieillissement et au handicap grâce à des budgets dédiés.

DÉVELOPPER UNE MEILLEURE QUALITÉ DE SERVICE RENDU AUX LOCATAIRES
Soucieuse du niveau de satisfaction de ses locataires, IDF Habitat s'est engagée dans une démarche pro-active d'amélioration continue de sa qualité de service avec la mobilisation de l'ensemble de son personnel : administratifs, responsables de site et gardien-ne- s d'immeuble. Cette volonté se traduit par des enquêtes de satisfaction régulières, un engagement dans un processus de labelilisation «Quali'Hlm», des contrôles renforcés des prestations réalisées par les entreprises notamment de nettoyage, et une évolution constante des procédures de gestion des sollicitations des locataires, dont les réclamations techniques.

PROPOSER DES LOGEMENTS ADAPTÉS À LA DIVERSITÉ DES HABITANTS
IDF Habitat est attentive aux populations spécifiques et développe une offre de logement adaptée : personnes âgées, personnes handicapées, étudiants, public en réinsertion…

FAVORISER LE PARCOURS RÉSIDENTIEL DES LOCATAIRES
Pour répondre au mieux à l'évolution des besoins de ses locataires, IDF Habitat leur propose des logements appropriés à leur situation (revenus…) à leur famille (naissance, départ des enfants) et à leur âge en facilitant les mutations au sein de son parc de logements. L'organisme développe à travers son partenariat avec Coopimmo, société coopérative d'HLM, des programmes d'accession sociale dans toute l'Île-de-France. Elle rend ainsi la propriété accessible aux revenus modestes.

ACCOMPAGNER LES FAMILLES FRAGILISÉES
IDF Habitat développe une forte politique sociale. Les équipes interviennent en amont auprès des locataires avec un suivi rapproché et assidu. Des process ont notamment été mis en place pour détecter rapidement les impayés et rechercher avec les familles les solutions les plus adaptées.

ÊTRE À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES
L'échange et le dialogue avec les locataires sont au cœur des préoccupations d'IDF Habitat. Tous les ans, une réunion avec les « Amicales de locataires » est organisée. IDF Habitat consulte régulièrement le Conseil de Concertation Locative sur le plan d'entretien du patrimoine, les projets de réhabilitation, les résultats de l'enquête de satisfaction… Des réunions avec les locataires ont régulièrement lieu au sein même des résidences.

Notre engagement :
FAIRE DE LA QUALITÉ DE SERVICE UN LÉVIER D'AMÉLIORATION CONTINUE

Intégré comme un véritable axe stratégique dans notre politique, le management par la qualité de service est un des outils indispensables pour nous permettre d'atteindre nos objectifs en accord avec nos valeurs coopératives.

Ce pillier qui permet d'avoir une vision globale implique notamment :

une démarche d'amélioration continue de notre qualité de service, avec une véritable volonté managériale, qui s e concrétise par notre engagement dans le label «Quali'Hlm»

des audits qualité, via des systèmes de contrôle pertinents (enquêtes de satisfaction, contrôles internes, des indicateurs clés,) nous permettant d'évaluer nos pratiques et de vérifier l'atteinte de nos objectifs dans différents domaines

des outils adaptés : procédures, modes opératoires, systèmes informatiques, etc

l'évolution de notre culture interne avec en particulier l'implication de nos collaborateurs qui sont évidemment les premiers maîtres d'oeuvre de la qualité de service au quotidien

La politique qualité au coeur de la stratégie d'IDF Habitat

La satisfaction de nos locataires reste un objectif prioritaire pour l'ensemble de des équipes d'IDF Habitat. C'est d'ailleurs un axe fondamental de la stratégie de la coopérative. Un outil qui doit permettre dans chacune de nos missions d'améliorer nos pratiques et plus globalement notre service aux locataires.

En 2022, IDF Habitat a poursuivi sa démarche « qualité de service », et obtenu le maintien du label « Quali'Hlm » octroyé en décembre 2020. Les rouages du système se mettent petit à petit en place grâce à un véritable management de la qualité. La notion d'amélioration continue est désormais appliquée à l'ensemble de nos missions, avec en particulier des indicateurs qualité précis qui permettent d'ajuster au mieux nos actions, ou des nouvelles procédures.



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









QUELQUES UNES DE NOS RÉALISATIONS

1 LA RÉSIDENCE INTERGÉNÉRATIONNELLE ANDRÉE CHEDID - IVRY-SUR-SEINE

Développée en partenariat avec la ville d'Ivry-sur-Seine et Résidétapes, la résidence Andrée Chedid est composée de 77 logeents répartis entre des appartements locataifs sociaux et une résidétape destinée à accueillir des salariés pour une courte durée. Les 30 logements locatifs sociaux accueillent des familles et des seniors. 18 appartements bénéficient d'ailleurs d'une adaptabilité renforcée pour ces derniers : douche de plain-pied, dispositif d'alerte, etc.

2 RÉSIDENCE YVES FARGE - CHAMPIGNY-SUR-MARNE

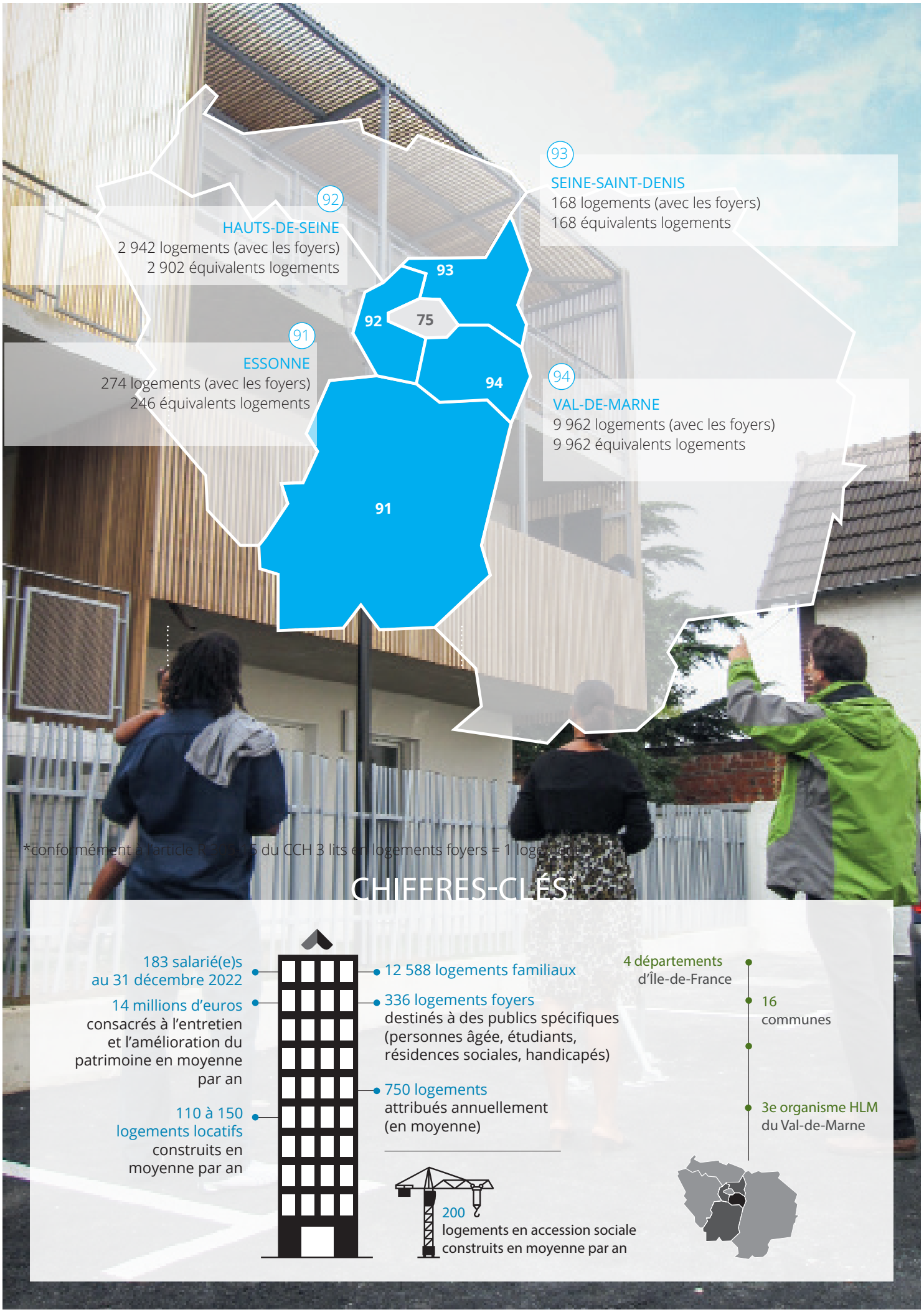
IDF Habitat a lancé depuis 2015 un vaste projet de démolition-recontruction des 126 logements la résidence Yves Farge pour offrir aux résidents un cadre de vie moderne en adéquation avec les standards actuels de confort. La première étape de ce projet s'est achevée en 2018 avec la recontruction de la première tranche de travaux (68 logements), et la seconde tranche (58 logements) à la fin de l'année 2020.

3 DE GAULLE - CHAMPIGNY-SUR-MARNE

La résidence « De Gaulle» compte 48 logements sociaux du T1 au T3, dont 3 logements PMR. Elle intègre les dernières performances en matière de consommation d'energie. Situé dans un quartier à fort potentiel, ce programme offre aux habitants de nombreux services : places de parking en sous sol, local vélo, local encombrant et ordures ménagères.

4 LE VAL – IVRY-SUR-SEINE

Livré en mai 2021, la résidence «Le Val» compte 60 logements et est raccordée au réseau de chaleur urbain de la ville d'Ivry sur Seine. Le chauffage des logements, ainsi que la production d'eau chaude sanitaire, sont assurés par une sous station reléie au chauffage urbain à partir d'un puit de géothermie. Dans un contexte de crise économique et sociale, ce mode de chauffage est une solution efficace pour permettre aux locataires de faire face aux coûts de plus en plus important de l'énergie.


93
SEINE-SAINT-DENIS
168 logements (avec les foyers)
168 équivalents logements
92
HAUTS-DE-SEINE
2 942 logements (avec les foyers)
2 902 équivalents logements
91
ESSONNE
274 logements (avec les foyers)
246 équivalents logements
94
VAL-DE-MARNE
9 962 logements (avec les foyers)
9 962 équivalents logements
93
92
75
94
91
*conformément à l'article R 2 du 5 du CCH 3 lits en logements foyers = 1 logement
CHIFFRES-CLÉS*
183 salarié(e)s au 31 décembre 2022
14 millions d'euros consacrés à l'entretien et l'amélioration du patrimoine en moyenne par an
110 à 150 logements locatifs construits en moyenne par an
12 588 logements familiaux
336 logements foyers destinés à des publics spécifiques (personnes âgée, étudiants, résidences sociales, handicapés)
750 logements attribués annuellement (en moyenne)
200 logements en accession sociale construits en moyenne par an
4 départements d'Île-de-France
16 communes
3e organisme HLM du Val-de-Marne



idf Habitat
UN LOGEMENT
POUR TOUS

POUR NOUS CONTACTER
-
IDF HABITAT
59, avenue Carnot
94507 Champigny sur Marne Cedex
-
Tél : 01 49 83 61 00

Mail : contact@idfhabitat.fr
www.idfhabitat.fr