

Vivre ensemble



LE MAGAZINE DES LOCATAIRES D'IDF HABITAT - FÉVRIER 2021 - NUMÉRO 41



DOSSIER

Page 4

IDF Habitat, bonjour... Notre centre d'appel a ouvert ses portes

quali' hlm

La qualité de service
en actions et en preuves

QUALITÉ

P. 11

IDF Habitat est certifiée "Quali'Hlm"
Infos/Intox : coup de projecteur sur les
préjugés liés au label



A VOTRE SERVICE

P. 18

Regards croisés
Nos gardien(nes) superviseur(e)s à votre
écoute



ACCESSION SOCIALE

P. 20

Livraison
La résidence "A Ciel Ouvert" à Bagneux

Nous contacter :

EXCEPTIONNELLEMENT ET AFIN DE GARANTIR LA SÉCURITÉ DE TOUS, L'ACCUEIL SE FAIT UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS.

 : 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

Bureau de proximité de Sévigné

92, rue de Sévigné
94500 Champigny-sur-Marne

Agence de proximité de Bagneux

82, rue des Meuniers
92220 Bagneux

COOPIMMO :

59, avenue Carnot
94500 Champigny-sur-Marne

 : 01 49 83 61 00

SITES INTERNET :

 www.idfhabitat.fr

 www.coopimmo.com

SUIVEZ-NOUS SUR :



DOSSIER

PAGES 04 > 11

IDF HABITAT, BONJOUR...

Découvrez notre centre d'appel...

OBJECTIFS 2021 : PROXIMITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE



QUALITÉ

PAGES 12 - 13

IDF HABITAT LABELISÉE

"QUALI'HLM"

Le label à travers 4 idées reçues...



BON À SAVOIR

PAGES 14 - 15

CHAUFFAGE : LES BONS RÉFLEXES

Comment faire des économies d'énergie ?

RÉFORME DES APL : CE QUI CHANGE



VIE DES QUARTIERS

PAGE 16

INCENDIE AUX MORDACS : SUITE...

Les travaux vont pouvoir débuter...

LA COLÈRE DES RIVERAINS DU GRAND PARIS EXPRESS



A VOTRE SERVICE

PAGE 17

INTERVIEW :

Nos gardien(ne)s superviseur(es) à votre écoute



CA SE PASSE CHEZ VOUS

PAGES 18 > 19

LES TRAVAUX SUR LE PATRIMOINE

Entretien, maintenance, réhabilitation...



ACCESSION SOCIALE

PAGES 20 > 21

ZOOM SUR :

La résidence "A Ciel Ouvert" à Bagneux (92) - 25 logements en accession sociale



EXPRESSION LIBRE

PAGE 23

LA PAROLE AUX REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES



L'édito



Jean-Jacques Guignard
Président d'IDF Habitat

Ensemble pour le logement social

ÊTRE À VOTRE ÉCOUTE ET EFFICACE, voici deux objectifs d'amélioration de la Qualité de service qu'IDF Habitat entend atteindre en 2021.

A votre écoute : le centre d'appel, centre de relation résident, a été lancé le 5 janvier 2021. Il permet aux locataires de joindre IDF Habitat quel que soit leur demande et d'avoir l'assurance que leur sollicitation est bien prise en compte.

ET efficace : un processus d'enregistrement de toute la sollicitation locataire a été mis en place à la même date, permettant d'assurer suivi et plus d'efficacité dans le traitement de la demande.

Le **processus d'amélioration continue de la qualité** est primordial pour vous rendre un meilleur service. IDF Habitat s'y est engagée et a obtenu le label Quali'HLM pour 18 mois, un audit de vérification devant être fait avant la mi-année 2022 pour maintenir la certification pour 3 ans.

Je tenais à saluer les équipes et à les encourager à continuer avec dynamisme, dans l'ensemble des plans d'action, permettant d'**améliorer la qualité de service et le cadre de vie de tous les locataires**.

En plus de cette démarche, nous avons de nombreux défis à relever compte-tenu d'un contexte économique et social difficile pour les locataires, et défavorable au logement social.

D'une part, les locataires sont durement touchés économiquement par la crise sanitaire, et, d'autre part, les décisions gouvernementales affaiblissent la capacité d'action des organismes HLM.

C'est pourquoi, IDF Habitat s'engage :

* **A poursuivre sa mobilisation** pour obtenir de

l'Etat l'abondement à un fond de solidarité pour les locataires en difficultés économiques suite à la crise sanitaire (n'hésitez pas à signer notre pétition en page 11 de ce magazine)

* **A déployer l'ensemble de ses ressources** pour améliorer le niveau de maintenance du patrimoine, et pour trouver les financements qui devront le permettre.

Nous continuerons d'ailleurs à **exiger la fin de la RLS** (Réduction de Loyer de Solidarité pris en charge par les bailleurs en compensation de la baisse des APL).

Pour IDF Habitat, ce sont près de 13 millions de ressources en moins entre 2018 et 2021. 13 millions, c'est l'équivalent de la réhabilitation de 325 logements.

Compte-tenu de la crise sanitaire et de la crise du logement en Ile de France, le gouvernement devrait décréter un plan Marshall pour la construction et la rénovation de logements.

Il ne sert à rien de fixer un objectif de plus de 110 000 constructions de logements sociaux, tel que l'a annoncé la Ministre du logement, Emmanuelle WARGON. Il faut déployer les moyens nécessaires. Or, rien pour le développement des logements sociaux dans le plan de relance, et des aides très insuffisantes en matière de réhabilitation énergétique ne permettant aucunement d'atteindre les objectifs annoncés de 400 000 à 500 000 logements rénovés en 2021.

Dans ce contexte, les équipes d'IDF Habitat continueront, malgré tout, à tout faire pour **améliorer la qualité de service**, et le conseil d'administration que je préside à exiger un réel investissement de l'Etat avec le soutien, je l'espère, de chacun d'entre vous.



IDF HABITAT, bonjour...

C'est parti ! Le 5 janvier dernier, IDF Habitat a ouvert les portes de son tout premier centre d'appel. Installé au siège à Champigny-sur-Marne, ce nouveau service baptisé C2R pour Centre de Relation Résidents doit permettre d'améliorer notre joignabilité, ainsi que le suivi comme le traitement de vos sollicitations. Plus largement, ce lancement a nécessité un gros travail pour optimiser l'ensemble de nos process liés à la relation avec les habitants. Explications...

« Impossible de joindre IDF Habitat », « J'ai téléphoné, on ne m'a jamais rapellé » « Personne ne répond »... Vous êtes nombreux à nous avoir fait part dans vos courriers, sur les réseaux sociaux, par l'intermédiaire de vos représentants des locataires et au travers des enquêtes de satisfaction, de vos difficultés à contacter nos services, mais également à obtenir des informations sur le suivi de vos demandes.

Consciente de ces désagréments, IDF Habitat a inscrit ces problématiques au cœur de sa démarche pour améliorer en continu sa qualité de service. Elle a ainsi mis en place des groupes de travail intermétiers composés à la fois de personnels administratifs et terrains pour identifier les besoins, évaluer les priorités, s'interroger sur les procédures, et définir les moyens à mettre en œuvre pour être au plus près de vos attentes

Tracer l'ensemble de vos demandes

Dans un premier temps, notre coopérative a engagé une large réflexion pour **optimiser le logiciel de traitement et de suivi des réclamations**. Dédié uniquement aux demandes techniques, cet outil a été étendu à l'ensemble de vos sollicitations aussi bien locatives / administratives (loyer, charge, assurance, etc.), / techniques, que celles concernant à votre cadre de vie.



Les chargées de relation résidents enregistrent chaque demande pour un traitement et un suivi efficace

Concrètement, **vos demandes liées par exemple à un problème technique, à un conflit de voisinage, ou encore à la propreté de votre résidence, sont désormais systématiquement enregistrées de manière informatique**. Quelques clics suffisent alors pour en suivre l'état et l'avancement.

Autre évolution majeure : **la mise en place d'un «référentiel relation résident »** présentant les modalités d'accueil des locataires et de prise en charge de leurs demandes. Il est complété par un **« script relation résident »** pour identifier, grâce à une trame et une série de questions, de manière très précise la nature de chaque réclamation.

Ces guides seront diffusés à l'ensemble des équipes en relation avec les habitants. D'une part, cela permet de vous fournir des réponses de qualité identiques quel que soit votre interlocuteur chez IDF Habitat (gardien, chargé de gestion locative, responsable de site, etc.). D'autre part de récolter des données ciblées pour analyser les sources d'insatisfaction, et par la suite réfléchir à des axes d'amélioration et à des actions correctrices.

Optimiser la prise en compte de vos demandes, c'est aussi améliorer notre joignabilité et notre accueil. Début janvier, IDF Habitat a officiellement lancé son centre d'appel. L'équipe est composée de 6 chargées de relation résidents, prochainement 8, et d'un responsable. Leur mission : répondre à vos appels et vous apporter toutes les informations nécessaires pour votre quotidien ou vos démarches.

En quelques secondes, elles accèdent à votre dossier locataire et peuvent ainsi vous renseigner au mieux. Elles



COMMENT CONTACTER LE CENTRE D'APPEL ?



: 01 49 81 61 00

Du lundi au jeudi :
8h30 - 12h / 14h - 17h
Le vendredi
9h - 12h

Inutile de composer une ligne directe pour joindre votre interlocuteur. Tous les appels (sauf exception pour certains services) sont redirigés systématiquement vers le centre d'appel.

En dehors de ces horaires, le weekend et les jours fériés, un service d'astreinte prend le relais uniquement pour les urgences au 0 800 092 220 (appel non surtaxé).

enregistrent également vos demandes administratives (changement de situation familiale, assurance, charges, etc.) et techniques (pannes, sinistres, etc). Nos services peuvent ainsi en suivre avec précision l'avancement. En parallèle, vous recevez systématiquement un accusé de réception que ce soit par SMS, mail ou courrier.

3 QUESTIONS À :

Thierry VIDAL
Responsable
du centre d'appel C2R

Comment le centre d'appel va-t-il permettre d'améliorer la qualité de service d'IDF Habitat ?

Thierry Vidal : La qualité de service, c'est tout d'abord être à l'écoute des attentes et des besoins des habitants. En ce sens, nous devons répondre à deux fortes demandes des locataires : **optimiser notre joignabilité et améliorer la gestion**



"...optimiser notre joignabilité et améliorer le traitement des réclamations"

de leurs réclamations. Ce centre d'appel doit pouvoir répondre à ces deux problématiques. D'une part, les locataires n'ont plus qu'un numéro de téléphone à retenir pour toutes leurs demandes. Ce qui facilite grandement la prise de contact. D'autre part, **le C2R centralise toutes les demandes des résidents et les enregistre automatiquement dans notre logiciel réclamation.** Ce qui nous permet de suivre en temps réel leur état. Elles sont ensuite traitées par les services concernés.

A son ouverture, il a connu un nombre extrêmement important d'appels entrants provoquant quelques difficultés...

TV : Effectivement. Dans les premiers jours suivant son lancement, notre centre d'appel a été littéralement victime de son succès. Il a fait face un flux exceptionnel et surtout constant d'appels tout au long de la journée. Nous nous excusons auprès des habitants qui ont cherché à nous joindre sans y parvenir. La période

actuelle sur fond de crise sanitaire fait que les gens se déplacent moins et ont pris l'habitude de nous téléphoner. Ce succès montre que nous sommes sur la bonne voie. Il y a une attente des locataires et nous y répondons du mieux que nous pouvons. Le nombre d'appels devrait se stabiliser au fil du temps. Mais si cette forte affluence se confirme, alors nous prendrons les mesures adéquates avec notamment un renforcement de l'équipe.

Quels sont les premiers retours des habitants lors de leur contact avec le C2R ?

TV : Très positifs ! Les locataires sont heureux d'avoir une personne au bout du fil qui prend le temps d'échanger avec eux, de les écouter, de les informer et de leur apporter tous les renseignements nécessaires. Ils saluent également la prise en charge de leur demande avec une meilleure réactivité.

ACCOMPAGNER LES HABITANTS FRAGILISÉS PAR LA CRISE SANITAIRE...

Depuis le début de la crise sanitaire liée au coronavirus, les équipes de proximité et du pôle social portent une attention toute particulière aux habitants et notamment aux plus fragiles. Dès le mois de mars, elles ont multiplié les prises de contact via une cellule d'appels spécifique. Pour renforcer encore cet accompagnement, IDF Habitat s'est dotée en accord avec les 2 associations de locataires siégeant au conseil d'administration (la CNL et la CLCV) d'une Charte d'engagements.

Cette charte permet d'intervenir au plus tôt auprès des résidents rencontrant des difficultés. Des plans d'actions personnalisés et adaptés sont mis en place : délais de paiement, échelonnement de la dette, mobilisation des dispositifs existants (Fond de solidarité logement, Action

logement, etc.), accompagnement par le pôle social...

...et les commerces

Consciente des difficultés rencontrées par les petits commerces installés en pied d'immeuble et parce qu'ils contribuent à l'économie locale des villes comme à la proximité, IDF Habitat a pris des mesures en leur faveur dès le 1^{re} confinement. Elle a ainsi mis en place un abattement exceptionnel sur 3 mois de loyer lors du 1^{er} confinement, et sur 1 mois lors du second, pour les commerces soumis à fermeture administrative, et ayant connu des difficultés de ce fait.



Une attention particulière a été apportée à l'aménagement intérieur, à l'ergonomie des postes de travail et au niveau sonore pour offrir des conditions de travail optimum. L'espace est volontairement ouvert pour faciliter les échanges.

Des équipes de proximité toujours présentes

Le centre d'appel est un service qui ne se substitue pas mais qui vient en complément du travail quotidien de nos équipes sur le terrain. La proximité et la relation avec les habitants sont en effet des valeurs fortes d'IDF Habitat. Valeurs autour desquelles nous allons travailler tout au long de l'année pour les renforcer et les faire vivre au quotidien.

Dans les résidences, vos gardien(nes) restent vos interlocuteurs(trices) privilégié(e)s, en particulier pour toutes vos demandes techniques. De la même manière, nos équipes se déplacent sur site et continuent de vous recevoir au siège et dans les antennes.

Mais attention, avant de venir et en raison de la crise sanitaire, nous vous demandons de **prendre rendez-vous avec votre interlocuteur**. Pour ce faire, contactez notre centre d'appel. Lors de ces entretiens, n'oubliez pas de porter votre masque et de respecter à la lettre les gestes barrières.

POUR ÉVITER D'ATTENDRE, PRIVILÉGIEZ LES HEURES CREUSES

- Les mardi, mercredis, jeudis de 8h30 à 9h00, puis de 16h00 à 17h00

! ATTENTION : Le lundi est généralement une journée très chargée.

Affluence Forte Moyenne Faible

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8h30-9h					
9h-10h					
10h-11h					
11h-12h					
12h-14h	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé	Fermé
14h-15h					
15h-16h					
16h-17h					Fermé



OBJECTIFS 2021:

proximité et qualité de service

C'est acté ! Comme chaque début d'année, le conseil d'administration d'IDF Habitat a fixé les grandes orientations à suivre et les moyens pour y parvenir. Les voici :

1 POURSUIVRE NOTRE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE DE NOTRE QUALITÉ DE SERVICE

En 2020 :	Objectifs 2021 :
<ul style="list-style-type: none">* Obtention du label « Quali'Hlm »* Mise en place de notre centre d'appel pour une ouverture en janvier 2021* Optimisation du logiciel réclamation	<ul style="list-style-type: none">* Maintenir le label « Quali'Hlm » avec la réalisation du Plan d'Actions d'Amélioration (PAA)* Mettre en oeuvre la politique qualité : mise en place d'indicateurs clés, de contrôles, actualisation des procédures, etc

2 DÉVELOPPER LA PROXIMITÉ

En 2020 :	Objectifs 2021 :
<ul style="list-style-type: none">* Mise en place de gardien superviseur* Développement des permanences en pied d'immeuble	<ul style="list-style-type: none">* Organiser la proximité au plus proche des besoins* Harmoniser les missions des gardiens (accueil, entretien ménager, contrôles, etc)

3 PROMOUVOIR ET FAVORISER LA RELATION AVEC LES LOCATAIRES

En 2020 :	Objectifs 2021 :
<ul style="list-style-type: none">* Elaboration d'un « référentiel de la relation résidents » pour garantir des réponses de qualité et semblables aux demandes des locataires* Ouverture du sociétariat d'IDF Habitat à l'ensemble des locataires de son patrimoine (voir Vivre Ensemble n°40 – Nov.2020)* Mobilisation des équipes pour accompagner les habitants fragilisés par la crise sanitaire (Charte d'engagements, accompagnement, etc.)	<ul style="list-style-type: none">* Déployer le référentiel au sein des services en relation avec les résidents (gardiens, assistant technique, chargé de relation résident, responsable de site, etc.)* Former les équipes à la relation résidents : écouter et répondre aux demandes, encourager la participation des habitants, etc.* Développer les outils de mobilités (tablettes, smartphone...) pour améliorer le suivi et le contrôle

4 INVESTIR POUR AMÉLIORER LE PATRIMOINE ET L'ADAPTER AUX BESOINS DES HABITANTS

En 2020 :	Objectifs 2021 :
* 389 logements en cours de réhabilitation (Résidence du Plateau à Champigny, Tour 1 à Bagneux)	* Actualiser le Plan Stratégique de Patrimoine en tenant compte des impacts financiers de la loi ELAN, des besoins de maintenance (réhabilitation, entretien, etc.) et en trouvant les financements nécessaires

5 RENFORCER LA COOPÉRATION AVEC NOTRE COOPÉRATIVE DÉDIÉE À L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ COOPIMMO

En 2020 :	Objectifs 2021 :
* Lancement de plusieurs opérations mixtes avec des logements locatifs sociaux gérés par IDF Habitat et des logements en accession sociale à la propriété commercialisées par Coopimmo	* Construire un projet commun de développement * Développer les moyens de coopération adaptés aux besoins des deux coopératives

UN BUDGET 2021, entre ambition et contraintes...

LE MOT DE :

Dominique Berhault
Directeur Patrimoine et
Maîtrise d'ouvrage



"... un budget de 12,6 M€ pour l'entretien du patrimoine en 2021..."

” Chaque année, lors de l'établissement du Plan Pluriannuel d'Entretien (PPE), nous procédons à des arbitrages afin de respecter les budgets fixés dans le Plan Stratégique de Patrimoine (PSP).

Lors de ces arbitrages, nous nous sommes aperçus que les variables d'ajustement, c'est à dire les budgets revus à la baisse, concernaient bien souvent les travaux de réfection des parties communes, ou des locaux ordures ménagères.

Nous souhaitons aujourd'hui que ces travaux, qui peuvent parfois paraître moins urgents au regard d'autres chantiers, ne soient plus systématiquement reportés.

En effet, ces améliorations participent au cadre de vie des locataires. A ce titre, elles sont donc essentielles.

C'est la raison pour laquelle, nous avons augmenté le budget 2021 pour répondre à un maximum de demandes.

En parallèle, **nous allons travailler à la refonte de notre Plan Stratégique de Patrimoine** afin d'intégrer ces lignes de travaux ainsi que les besoins en réhabilitation identifiés.

Au départ, notre PSP 2021 prévoyait pour le PPE un budget total de 9,2 M€. Nous l'avons réhaussé et validé en conseil d'administration un budget de **12,6 M€ pour l'entretien du patrimoine en 2021**"



COMMENT SONT RÉPARTIS 100€ DE VOTRE LOYER ?



17€
pour l'entretien et la maintenance du patrimoine



35€
pour le remboursement des emprunts



14€
pour les autres charges nettes



14€
pour les taxes foncières



13€
pour les frais de personnel



7€
pour les constructions nouvelles et réhabilitation

UN EFFORT IMPORTANT SUR L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE



Dépenses pour l'entretien et la maintenance du patrimoine (entretien courant, remise en état des logements, gros entretien, remplacement d'équipements, etc.)



Autofinancement (ressources disponibles pour investir dans la construction de logements neufs)



Les loyers (ressources indispensables pour financer l'entretien et le développement du patrimoine)

18,2
millions d'€

Soit 20%
d'augmentation
par rapport
à 2020

4,8
millions d'€

68
millions d'€

IMPACT CONSÉQUENT DE LA RÉDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITÉ (RLS)

De 2018 à 2020, la RLS c'est :

9
millions d'€

Pour IDF Habitat c'est moins de ressources pour :

- * Entretien le patrimoine
- * Réhabiliter les bâtiments vieillissants
- * Améliorer la qualité du service

En 2021, la RLS c'est :

4,1
millions d'€

A titre d'exemple, 4,1 millions d'€, c'est le montant nécessaire pour :

-  la réhabilitation thermique de 100 logements
-  9 ravalements programmés en 2021 sur le Plan d'Entretien

LA RLS, C'EST QUOI ?



La RLS a été mise en place par la loi de finances 2018 pour pallier la réduction des APL (Aides Personnalisées au Logement) par l'Etat. En compensation, le Gouvernement a imposé aux organismes Hlm une baisse des loyers. Pour l'Etat, ce dispositif implique une économie importante dans le domaines des aides au logement. Mais pour les organismes de logement social, comme IDF Habitat, dont les loyers sont la 1^{re} source de revenu, il se traduit par une baisse des ressources. Le montant en jeu au niveau nationale est de 800 millions d'€ en 2018 et 2019, puis 1, 5 milliard d'€ en 2020.

0,66% D'AUGMENTATION DES LOYERS AU 1^{ER} JANVIER 2021

Conformément à la législation, le conseil d'administration d'IDF Habitat a voté le 14 octobre dernier la révision des loyers. Cette augmentation de 0,66% est calculée en fonction de l'Indice de Référence des Loyers (IRL) du deuxième trimestre 2020. Publié par l'INSEE, cet indice est basé sur l'évolution des prix à la consommation (hors tabac et loyers).

Cette hausse des loyers est un principe de bonne gestion. Il participe à la poursuite des investissements réalisés par IDF Habitat pour améliorer votre cadre de vie, ainsi que notre qualité de service. Elle finance essentiellement l'évolution des coûts liés à la gestion des résidences, à l'entretien du patrimoine, aux taxes

foncières et fiscales, aux réhabilitations et aux constructions nouvelles.

La révision de nos loyers intervient également dans un contexte particulièrement difficile tant pour les organismes HLM comme IDF Habitat que pour les locataires subissant de plein fouet la crise sanitaire. Les différentes mesures prises ces dernières années par le gouvernement impactent fortement notre budget. Le dispositif de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) coulera à lui seul cette année 4,1 millions d'euros à IDF Habitat en 2021, soit près de 13 millions d'euros sur la période 2018 à 2021. Cela représente par exemple la réhabilitation thermique de 325 logements.

Par ailleurs, les services d'IDF Habitat resteront particulièrement vigilants sur les difficultés financières rencontrées par les locataires et liées à la crise sanitaire afin de trouver des réponses adaptées pour chaque famille concernée. IDF Habitat a réaffirmé sa demande auprès du gouvernement d'abondement par l'Etat des fonds de solidarité de l'habitat pour la prise en charge des difficultés financières liées à la crise sanitaire. **Pour soutenir notre appel, signez notre « Pétition pour la mise en place immédiate par l'Etat d'un plan d'actions pour soutenir les locataires et leurs organismes Hlm » en p.11 de ce numéro.**

Entreprises – Administrations publiques – Syndics d'immeubles



Maintenance en propreté de tous locaux en ile de france

01 41 14 02 40

www.novasol.fr

SIGNEZ LA PÉTITION !



Pour la mise en place immédiate par l'Etat d'un plan d'actions pour soutenir les locataires et leurs organismes Hlm

Parce que la crise sanitaire actuelle touche de plein fouet les familles, IDF Habitat demande au gouvernement de mieux prendre en compte la situation des ménages fragilisés et de donner aux organismes Hlm les moyens de les accompagner. N'hésitez pas à soutenir notre appel en signant cette pétition et en la renvoyant par courrier à IDF Habitat (59, avenue Carnot - 94500 Champigny-sur-Marne).

La crise sanitaire que traverse actuellement notre pays a des répercussions majeures avec des conséquences économiques et sociales lourdes pour les locataires du parc Hlm. Perte d'emploi, chômage partiel, baisse d'activité, fin des missions d'interim, etc : elle accentue chaque jour la fragilité des familles en les installant un peu plus dans la précarité.

Depuis le début, les organismes Hlm ont pris des dispositions exceptionnelles pour assurer la continuité de leurs missions sociales auprès des familles, notamment celles en difficultés. Ceci en renforçant leurs dispositifs d'accompagnement et en mettant en place des actions concrètes (cellule d'appel, suspension des procédures contentieuses pour impayés de loyers, etc.)

Cependant, la situation financière actuelle des bailleurs sociaux, déjà fragilisée par la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) qui ampute gravement leurs ressources, ne leur permettra pas de faire face au niveau de dégradation du contexte. **L'Etat doit dès à présent, comme il l'a fait pour les entreprises, prendre des mesures de soutien aux organismes Hlm** permettant de mieux prendre en compte la situation des familles en difficultés.

Pour ce faire, nous souhaitons :

- * **La mise en place d'un moratoire** permettant de suspendre le paiement des loyers pour les familles les plus en difficultés.
- * **Un abondement financier par l'Etat d'un fond de solidarité**, pouvant passer par les FSH (Fond de Solidarité Habitat) ou FSL (Fond de Solidarité pour le Logement), et devant se substituer au non-paiement total ou partiel des loyers par les locataires en difficultés
- * **La mise en place de commissions ad hoc décentralisées** afin d'analyser l'ensemble des situations avec des critères adaptés au contexte exceptionnel que nous vivons et qui jette dans la précarité de nombreuses familles.

Il y a urgence ! La crise économique et sociale n'en est malheureusement qu'à ses débuts et aura sans aucun doute des conséquences graves à long terme. Mobilisons-nous dès à présent et exigeons de l'Etat une implication pleine et entière.

→ J'exige de l'Etat la mise en place immédiate d'un plan d'actions pour soutenir les locataires fragilisés par la crise et donner les moyens aux organismes Hlm d'assurer leur mission sociale

Nom : _____ Prénom: _____

Coordonnées : _____

Signature :



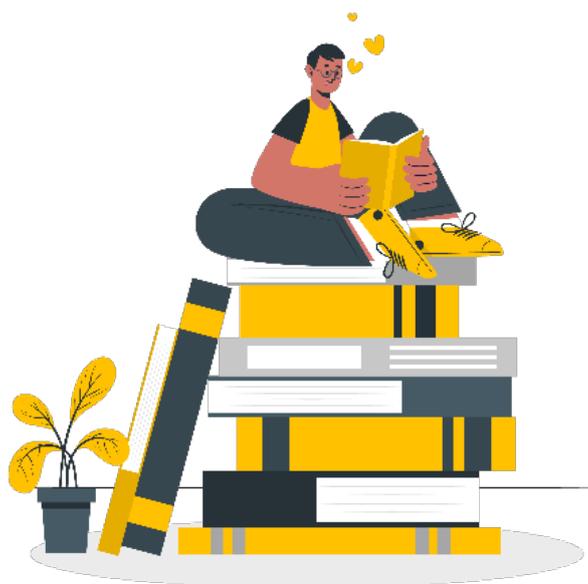
IDF HABITAT labellisée "Quali'Hlm"

Vous le savez : IDF Habitat est engagée depuis 2019 dans une dynamique d'amélioration continue de sa qualité de service. Une dynamique aujourd'hui reconnue et récompensée par l'obtention du label « Quali'Hlm ». Comme les clichés ont la vie dure, on a choisi de vous présenter ce label à travers 4 idées reçues...

IDÉE REÇUE N°1

Un label, c'est beaucoup de théorie, peu de pratique

Pour être labellisée « Quali'Hlm », IDF Habitat a fait réaliser par un auditeur agréé un diagnostic Habitat Qualité de Service qui lui a permis de mettre en place un Plan d'Action d'Amélioration. **Ce plan est composé par 115 actions concrètes à mener jusqu'en 2023** avec pour chacune des objectifs à atteindre évaluables et quantifiables. Certaines d'entre elles sont d'ores et déjà en place comme les fiches de contrôles pour évaluer la bonne réalisation des prestations de nettoyage dans les résidences, ou encore la nouvelle procédure de remise en état de logement avant la relocation.



IDÉE REÇUE N°2

Un label, c'est donné à tout le monde

C'est faux ! "Quali'Hlm", c'est un label avec un règlement strict, des auditeurs agréés et un comité de labellisation indépendant composé de professionnels reconnus, de représentants d'associations nationales de locataires, et de personnalités extérieures au Mouvement Hlm. Il est attribué en toute transparence au terme d'une démarche rigoureuse selon un cadre d'évaluation et des objectifs précis.

BIENVENUE À LA SAC CAP HABITAT, COOPÉRATIVE D'ACTEURS PUBLICS EN ILE DE FRANCE



Dans le cadre de la loi ELAN qui oblige les organismes de moins de 12 000 logements à se regrouper, IDF Habitat a constitué avec 4 autres organismes Hlm présents en Ile de France et partageant les mêmes valeurs (Gennevilliers Habitat, Malakoff Habitat, l'OPH d'Ivry-sur-Seine, et Nanterre Coop Habitat) un regroupement de bailleurs appelé « Société Anonyme de Coordination » (SAC) et baptisé « CAP Habitat ».

Chaque bailleur-associé conserve sa gouvernance, son organisation, et sa représentation des locataires proche des territoires. En 2021, nous allons travailler dans le cadre de cette SAC, au développement d'actions communes pour mobiliser les fonds nécessaires afin de répondre ensemble aux besoins des territoires et proposer une offre de logements abordable.

IDÉE REÇUE N°3

Un label, c'est un coup de com' : il n'y a pas de vrai contrôle

Oui et non. C'est vrai, l'obtention du label « Quali'Hlm » est une reconnaissance professionnelle qui nous permet de communiquer sur notre démarche d'amélioration continue de notre qualité de service, et de l'afficher en externe.

Mais attention, ce n'est pas pour autant qu'il n'y a aucun contrôle. Au contraire, **des évaluations sont réalisées tout au long du processus par un auditeur agréé.** Et pour preuve, dans les mois qui ont suivi notre accessibilité au label, nous avons dû faire constater le lancement des premières actions qualité par « un audit de mise en œuvre ».

Prochainement également, les résultats obtenus et l'efficacité de notre démarche seront évalués par « **audit de vérification** ». C'est seulement au terme de cet audit, que notre labellisation sera maintenue.

IDÉE REÇUE N°3

Un label, ça ne va rien changer à mon quotidien

En êtes-vous certain ? **L'engagement dans une démarche de labellisation est un levier pour faire évoluer les pratiques.** Le label « Quali'Hlm » nous a permis de nous interroger sur notre organisation, nos pratiques. Et cela dans divers domaines qui touchent à votre quotidien comme la propreté des parties communes, le suivi des prestataires intervenants sur les équipements de votre logement, les troubles de voisinage, etc.

C'est également dans ce cadre-là que nous avons lancé notre centre d'appel et amélioré notre logiciel réclamation (voir Dossier p. 4) pour faciliter vos prises de contact avec notre organisme et gérer mieux vos demandes

2020, UN DÉMARRAGE RÉUSSI

34 actions qualités réalisées sur les 115 prévues dans le Plan d'Action d'Amélioration Quali'Hlm : élaboration de fiches de contrôle pour les prestations de nettoyage, amélioration du logiciel dédié aux réclamations, etc.

51% de taux de réalisation du Plan d'Action d'Amélioration Quali'Hlm sur 3 ans

20 actions qualités lancées : optimisation du suivi des prestataires sous contrat avec IDF Habitat, mise en place d'un centre d'appel, etc.

2021, UNE MOBILISATION CONTINUE

Pour continuer à développer sa qualité de service, IDF Habitat a défini les actions qualité prioritaires pour 2021. Certaines sont d'ailleurs déjà en cours, d'autres devraient être prochainement lancées. Elles concernent par exemple :



ÉCOUTE RÉSIDENTS

- * Améliorer le suivi et le traitement des réclamations
- * Sensibiliser les métiers de la proximité à l'écoute résidents
- * Elaborer une procédure pour la gestion des troubles de voisinage



NETTOYAGE DES PARTIES COMMUNES

Mettre en oeuvre le contrôle des parties communes avec l'aide d'outils de mobilité (tablette, smartphone, etc.)



MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

- * Réaliser des enquêtes de satisfaction des nouveaux locataires ou ayant déménagé au sein du patrimoine d'IDF Habitat
- * Définir des seuils de performance qualité

CHAUFFAGE : adoptez les bons réflexes !

Faire attention à votre consommation d'énergie, et notamment de chauffage est une nécessité pour protéger l'environnement mais également réduire vos charges locatives. Le chauffage est en effet le 1^{er} poste de consommation d'énergie domestique. Découvrez des gestes simples à réaliser au quotidien pour préserver votre confort sans gaspiller :

Optimisez l'efficacité de votre chauffage



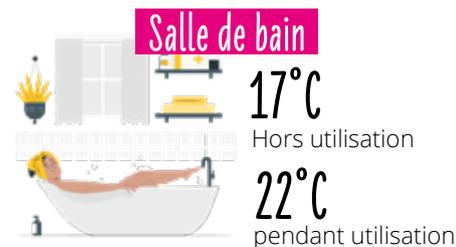
- * Ne couvrez pas vos radiateurs avec du linge ou des objets
- * Dégagez votre radiateur : un meuble placé devant empêchera la chaleur de se répartir
- * Dépoussiérez régulièrement vos appareils
- * Fermez vos volets et rideaux la nuit pour conserver la chaleur

Aérez votre logement



Au moins 10 minutes par jour pour assécher l'air. L'air sec est plus facile à chauffer que l'air humide. Et cela empêche les risques de moisissures dues à l'humidité.

Adaptez la température par pièce



RÉHABILITER POUR GAGNER EN EFFICACITÉ

389 logements actuellement en cours de réhabilitation : IDF Habitat poursuit une politique active de rénovation de son patrimoine ancien. A la clé, plus de confort les habitants, des consommations d'énergie mieux maîtrisées, des charges contenues et plus de respect de l'environnement.

A Bagneux par exemple, la réhabilitation a fait passer les 96 logements de la Tour 1 (2, rue des Cuverons) d'une étiquette énergétique D à C (limite B) : cela signifie des logements plus économes. Isolation renforcée, changement de mode de chauffage, remplacement des équipements... : permettent d'optimiser les performances énergétiques des bâtiments.

Une baisse de **1°C**
= **7%** d'économies sur votre facture

N'oubliez pas...



Si vous partez pour le weekend ou en vacances, positionnez le thermostat de votre radiateur sur le mode hors gel.

AIDES AU LOGEMENT :

un nouveau mode de calcul

La réforme des Aides Personnelles au Logement (APL) est entrée en vigueur depuis le 1er janvier. On vous en dit plus...

Qu'est-ce qui change ?

On parle désormais d'« **APL en temps réel** ». Elles sont **maintenant calculées sur vos revenus des 12 derniers mois**, et non plus sur vos revenus d'il y a deux ans. Autre changement : le montant de vos aides sera révisé tous les trois mois. Jusqu'à présent, il était fixé au 1er janvier pour toute l'année.

Et en pratique...

Votre aide au logement de janvier, février et mars 2021 sera calculée sur vos revenus de décembre 2019 à novembre 2020.

Votre aide au logement d'avril, mai et juin 2021 sera calculée sur vos revenus de mars 2020 à février 2021.

Elle est directement déduite de votre loyer par IDF Habitat.

Qu'est-ce que vous avez à faire ?

Rien ! Votre APL est toujours versée directement à IDF Habitat. Son montant est calculé en fonction des ressources que la CAF récupère automatiquement auprès de votre employeur, des Impôts et des organismes sociaux.

Attention...

Certains types de revenus devront être déclarés tels que les pensions alimentaires versées et reçues, les frais exposés dans le cadre d'une activité professionnelle ou d'une tutelle, les revenus de sources étrangères ainsi que le chiffre d'affaire des 12 derniers mois pour les travailleurs indépendants ayant débuté leur activité depuis moins de 2 ans (auto-entrepreneurs et créateurs d'entreprise).

Les changements de situation (mariage, déménagement, naissance, etc.) devront également être signalés. Outre les ressources, le calcul de l'aide prend en compte la composition du foyer (nombre d'enfants, de personnes à charge), la localisation du logement, le montant du loyer.

Ce qui ne change pas :

- * Le mode de calcul qui tient notamment compte de vos revenus, de la composition familiale, du nombre de personne à charge du foyer, de votre loyer, etc.
- * La nature des ressources
- * Les critères d'éligibilité et les barèmes

La date de versement change-t-elle ?

Non, le versement reste mensuel et à date fixe : le **25 du mois pour les bénéficiaires en Hlm**.



OÙ TROUVER DES INFORMATIONS ?

- * **Sur le site de la CAF** 🖥️ : caf.fr

Vous y trouverez une foire aux questions dédiée spécialement à la réforme des APL : que faire si le montant de votre APL ne vous semble pas correct ? Quelles ressources déclarer ? Comment signaler une erreur ? etc.

- * **Sur le site** 🖥️ : mesdroits sociaux.gouv.fr

Ce site vous permet de comprendre vos droits dans chaque domaine (famille, logement, solidarité, santé, droits retraite) et de calculer les prestations auxquelles vous pouvez prétendre

LE POINT SUR :

Les suites de l'incendie aux Mordacs

Rappel des faits : dans la nuit du 23 au 24 mars 2020 un incendie s'est déclaré dans notre résidence du 32, rue du Bois l'Abbé, heureusement sans faire de victime. Il a cependant causé de nombreux dégâts notamment sur la façade du bâtiment. Dominique Berhaut, Directeur Patrimoine et Maîtrise d'Ouvrage d'IDF Habitat, nous en dit un peu plus sur les travaux envisagés...

Dominique Berhaut
Directeur Patrimoine et
Maîtrise d'ouvrage



*"... le chantier
va pouvoir être
lancé début
2021"*

” Les experts des différentes assurance se sont réunis sur le site de l'incendie début octobre. Après de multiples échanges et réunions d'évaluations, ils ont enfin arrêté leurs conclusions et ont fixé le montant d'indemnisation pour l'ensemble du sinistre. Vu l'ampleur des dégâts, cette expertise a duré de longs mois mais elle était indispensable pour lancer les travaux.

La bonne nouvelle, c'est que le chantier va pouvoir être lancé début 2021. A partir de février, nous allons mandater une entreprise de désamiantage.

L'objectif est que les autres corps d'état puissent ensuite travailler sur le chantier en toute sécurité. Cette 1^{re} étape devrait durer environ 3 mois.

A l'issue du désamiantage, les autres entreprises de travaux (maçon, menuisier, électricien, plombier, plaquiste, peintre,...) interviendront sous le contrôle de notre maître d'œuvre - LVK Architecte.

Nous prévoyons sauf aléas, une livraison de ces logements pour l'automne 2021. »

CHAMPIGNY-SUR-MARNE :

Victoire pour IDF Habitat et les riverains de la future ligne de métro



Suite à la mobilisation d'IDF Habitat et des riverains de la future gare de métro du Grand Paris Express à Champigny-sur-Marne, la Société du Grand Paris (SDP) a décidé de reprendre les indemnités

liées au chantier à hauteur de 20% du montant de loyer de base du 1^{er} janvier au 30 juin 2021.

Fin 2020, IDF Habitat et ses locataires de la rue Roger, à proximité de la future gare du métro ligne 15, ont eu la désagréable surprise d'apprendre la suspension des

indemnités aux habitants pour la période des 6 semaines de confinement 2020, et l'arrêt à partir de janvier 2021. Et pourtant, poussière, bruit, difficultés de stationnement, balai incessant des engins de chantier : les travaux allant bon train, les riverains sont loin d'en avoir fini avec les nuisances.

Après de multiples interpellations et courriers sans réponse adressés au président de la Société du Grand Paris, Thierry Dallard, ils avaient lancé ensemble en début d'année un ultimatum pour obtenir la reprise du dialogue et des indemnités. Ils ont enfin été entendus !

REGARDS CROISÉS :

De gardien d'immeuble à superviseur

Suzanne, Sandra, Jean-François... Vous les avez déjà peut être croisé(e)s dans votre résidence. Leur point commun ? Ils/elles sont gardien(ne)s superviseur(e)s. Développement du lien social, tutorat auprès des nouveaux gardiens, lien avec les entreprises... Si leurs missions sont un peu différentes de celles du gardien d'immeuble, l'écoute résident et le sens du service restent les mêmes.



Sandra Netto
Gardienne superviseure
pour la résidence
"Les Mordacs" à
Champigny-sur-Marne

” En tant que gardienne superviseure, j'ai un rôle d'intermédiaire entre les gardiens présents sur site, les locataires, les services d'IDF Habitat, et les entreprises prestataires. Je supervise une petite équipe de gardiens. Je les aide par exemple à organiser leur travail au quotidien. Je relaie toutes les informations et consignes de la direction. Je peux leur donner un coup de pouce en cas de difficulté notamment s'ils ont un souci avec un locataire. J'ai également un rôle de tutorat auprès des nouveaux gardiens.

Je participe activement à la gestion technique de la résidence. Par exemple, en enregistrant les réclamations techniques des habitants, en suivant de près les travaux réalisés par les entreprises, etc. Les prestataires passent par moi. Sur site, je suis leur interlocutrice de référence. C'est plus simple. Bien entendu,

je suis toujours en lien avec la responsable de site en charge de la résidence. Je la tiens informée de tout ce qu'il se passe : avancée des travaux, événements, etc.

Gardienne ou gardienne superviseure... mon objectif reste cependant le même : la satisfaction des habitants. Cette satisfaction passe par un cadre de vie agréable mais aussi et surtout par le développement du bien vivre ensemble. Pour ce faire, je suis notamment en lien avec l'ensemble de nos partenaires en charge du développement social sur le quartier. Le but est de faciliter les échanges entre chaque partie prenante.

Etablir un lien de proximité avec les habitants est essentiel. J'essaie d'avoir une attention particulière pour les locataires en difficultés, isolés, âgés ou bien en situation de handicap."



Jean-François Martin

Gardien superviseur
pour les résidences
"André Chedid",
"Artur Rimbaud" et
"Maurice Thorez" à
Ivry-sur-Seine

” Je suis gardien depuis 33 ans au départ à la Campinoise d'Habitation, puis à IDF Habitat. Pour moi, être gardien superviseur signifie être à l'écoute et développer le lien avec les habitants. Tout au long de ma carrière, j'ai rencontré énormément de personnes. Malheureusement, je trouve que la relation locataire/gardien s'est dégradée au fil des années. Elle est de plus en plus compliquée. Les liens sont plus difficiles à établir avec les jeunes générations.

Actuellement, je suis gardien dans une résidence intergénérationnelle où vivent des familles, des étudiants et des seniors. Avec l'équipe de Résid Etap, qui gère les logements destinés aux jeunes actifs, nous essayons de développer le bien vivre ensemble et les rencontres entre générations.

Avant l'épidémie de coronavirus, nous organisons par exemple dans la résidence des ateliers jardinage, des jeux, des réunions locataires. On faisait également des événements comme des soirées crêpes, des soirées halloween, etc. Le mercredi est généralement consacrée aux enfants avec des jeux et des activités ludiques comme de la peinture, pâte à modeler... Nous espérons que la situation va s'arranger pour que nous puissions reprendre tout cela. "

Suzanne Lelaidier



Gardienne
superviseure
pour la résidence
"Mail de la
Demi Lune" à
Champigny-sur-
Marne

” Aux activités habituelles du gardien comme l'entretien du patrimoine et des espaces extérieurs, s'ajoutent des missions liées à la gestion technique de la résidence, et en particulier aux réclamations des résidents.

Je peux notamment enregistrer leurs sollicitations techniques dans le logiciel dédié, et commander avec l'accord de ma responsable de site les travaux nécessaires aux prestataires. Je m'occupe également des pré-visites des logements et des états des lieux sortants.

A côté de ces missions, je veille à être toujours en lien avec les locataires, à être à leur écoute et bien entendu à faire le maximum pour les aider dans leur quotidien."

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

Champigny-sur-Marne (94)

136 nouvelles chaudières

Pour garantir le confort thermique des logements tout en optimisant les consommations d'énergie, IDF Habitat a décidé de remplacer les chaudières des résidences « Les Glaisières », « Sentier des Pendants », et « La Source ».

▪ Montant : 371 305€



RÉSIDENCE VERDUN

1,2 million d'€

C'est le montant des travaux réalisés sur la résidence pour la réfection de la couverture et de l'étanchéité des toits terrasses. Les toits terrasses subissent les intempéries : pluie, neige, etc. Il faut donc veiller à ce qu'ils soient

bien étanches et résistants. Les travaux de réfection permettent également de limiter les déperditions d'énergie, notamment thermiques, et donc de réduire les consommations de chauffage en hiver.

RÉSIDENCE LES MORDACS

8 ascenseurs

C'est parti pour les travaux de modernisation des ascenseurs de la résidence des Mordacs. Objectifs : améliorer la sécurité, les performances et l'esthétique des appareils.

▪ Montant : 604 534 €



RÉSIDENCE MUSSELBURGH

6 bornes de collecte

Lancés en janvier 2020, les travaux sur les réseaux des eaux usées, l'élimination des déchets, les zones de stationnement, et sur les espaces extérieurs se poursuivent. Dans ce cadre-là, des bornes de collecte des déchets enterrées

devraient prochainement être implantées : 3 dédiées aux ordures ménagères, 2 pour les emballages et une dernière pour le verre.

▪ Montant : 912 938 €

Ivry-sur-Seine (94)



RÉSIDENCES RIMBAUD ET BRANDEBOURG

2 liftings

Situées à quelques mètres l'une de l'autre, les deux résidences du boulevard de Brandebourg faisaient grise mine. Pour redonner un peu d'éclat à leurs façades et traiter les dégradations éventuelles, des travaux de ravalement ont été lancés début 2021. Ils devraient s'achever à la fin du mois d'août.

▪ Montant : 241 907€

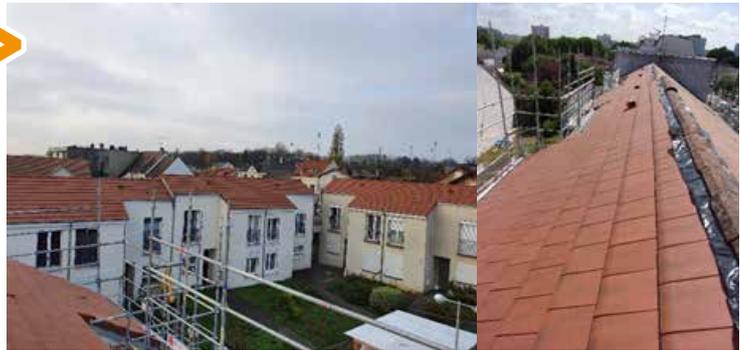
Bagneux (92)

RÉSIDENCE LES BUTTES

16 toits rénovés

Des travaux de réfection ont été réalisés sur les toits des maisons situées rue des Buttes pour améliorer leur étanchéité. Dans le même temps, IDF Habitat a procédé à la rénovation électrique complète des logements.

▪ Montant : 429 000 €



RÉSIDENCE CLOS LAPAUME

106 nouvelles chaudières

Les chaudières individuelles des logements situés rue du Clos Lapaume ont été remplacées par des équipements plus modernes. Tout comme le système VMC, ventilation mécanique contrôlée, de la résidence qui permet de renouveler l'air intérieur, d'évacuer les odeurs et les polluants.

▪ Montant : 290 000 €



RÉSIDENCE GABRIEL PÉRI

437 000 €

C'est le montant des travaux de réfection de l'étanchéité des toitures terrasses privatives qui ont été réalisés.



BAGNEUX :

Coopimmo livre une résidence de 25 logements en accession sociale

Le 18 décembre dernier, Coopimmo a mis en service la résidence « A Ciel Ouvert », une opération de vente en l'état futur d'achèvement à Bagneux (92). Une belle réussite sur un territoire convoité à seulement 3 km des portes de Paris. Et pour preuve : il ne reste plus aucun logement disponible à la commercialisation. Coup de projecteur sur cet ensemble immobilier contemporain...

Située au 41-43 rue de Verdun aux portes d'un quartier en reneveau, la résidence « A Ciel ouvert » est composée de 25 logements. Elle accueillera prochainement en rez-de-chaussée un Relais d'Assistantes Maternelles (RAM) destiné à recevoir et accompagner les assistantes maternelles.

Nichés sur 4 derniers étages (du R+1 au R+5), les appartements allant du deux aux quatre pièces bénéficient tous d'intérieurs spacieux, à la fois contemporains et confortables, permettant une grande liberté d'aménagement. Baignés de lumière naturelle, ils sont chacun agrémentés d'un grand balcon.



Propriétaire au fur et à mesure en toute sécurité

La résidence « A Ciel Ouvert » a été commercialisée en VEFA (Vente en l'Etat Futur d'achèvement). Ce dispositif permet d'acheter un bien immobilier encore inexistant ou en cours de construction. Concrètement, les acquéreurs ont acheté leur logement neuf sur plan. A la signature, ils sont devenus propriétaires du sol puis de leur habitation au fur et à mesure de la construction. Compte-tenu de la situation de la résidence, les acquéreurs bénéficieront d'un **taux de TVA réduit à 5,5%**.

Tout au long du projet, les accédants ont été accompagnés par Coopimmo. La coopérative a en effet pris en charge toutes les démarches financières, administratives et techniques. Elle reste présente à leurs côtés et pourra même les aider en cas de coups durs ou d'aléas de la vie grâce à **une assurance-revente**, qui protège les propriétaires contre toute décote de la valeur de leur logement pendant 10 ans, et **des garanties, notamment de rachat et de relogement**.

Innovations au service des acquéreurs

Pour cette nouvelle résidence, **Coopimmo a ouvert un espace client** permettant à chacun de bénéficier d'informations régulières sur l'avancement des travaux et de pouvoir être en contact direct avec les équipes.

C'est également la première résidence à bénéficier de **la nouvelle application mise en place par Coopimmo** pour effectuer la livraison des logements et permettre aux acquéreurs de transmettre et suivre en direct la levée des réserves.

Vous souhaitez devenir propriétaire ? Mais vous ne savez pas comment faire, par où commencer, quelles démarches effectuer... Rendez-vous sur le site de Coopimmo :

www.coopimmo.com



Les programmes de Coopimmo en cours de commercialisation :

CARRÉ COLOMBE
Champigny-sur-Marne - 94

25 logements du T3 au T5
Balcon, terrasse ou jardin privatif
Parking en sous-sol
Local vélo et poussettes
Résidence clôturée et sécurisée par digicode
RT 2012

RENSEIGNEMENTS ET VENTE :

☎ : 06 40 59 52 95
ou par mail : malia.benlagha@actionlogement.fr
www.carre.colombe-champigny.fr



Accession sécurisée :
Assurance revente
Garantie de rachat
Garantie de relogement



Proche des commerces



Proche des transports



Espaces verts communs

LES JARDINS D E L'YERRES
Epinay-sous-Sénard - 91



19 maisons du T3 au T4
Jardins privatifs
Places de parking aériennes
Prix en TVA 5,5%
Frais de notaire réduits
Compatibilité avec le PTZ

RENSEIGNEMENTS ET VENTE :

CMK : ☎ : 06 79 79 79 08



Groupe scolaire à proximité



Jardins privatifs



Places de parking aériennes



Accession sécurisée :
Assurance revente
Garantie de rachat
Garantie de relogement



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, avenue 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 renovations 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 3101/3122/3142/3162/3181/5113/5313/5413
Attestation de capacité Qualiélec 21.21
Raccordement de Génie Climatique N°71178
Attestation fluides Cat.1 Qualiclimatroid N°20433



40, rue Jean SIBOU - 94500 CHARENTON / MARNE - Tél. 01 48 51 53 92 - auringroupe.climater.com



Textes remis par la CNL et la CLCV.

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



**LA CONFÉDÉRATION
NATIONALE DU LOGEMENT**

**CONSOMMATION LOGEMENT
ET CADRE DE VIE**

Des progrès mais encore beaucoup de choses doivent évoluer

Depuis le 1er janvier est entré en fonction la nouvelle plate forme téléphonique de contact entre IDF Habitat et les locataires : on peut d'ores et déjà en tirer un premier bilan. Plus d'une dizaine de milliers d'appels ont déjà été enregistrés. Cela révèle en fait l'état réel de la distance entre les besoins, les demandes des locataires et les services d'IDF Habitat à un tel point que cette plate forme à même été débordée. Les choses sont maintenant rétablies et se régularisent petit à petit. Reste cependant la nécessité maintenant de la prise en compte concrètement de toutes ces demandes. De ce point de vue, nous considérons que plusieurs points doivent être pris en compte par notre bailleur, par exemple, la maîtrise par le bailleur de la qualité et du rendu des travaux effectués par les prestataires. La prise en compte aussi par IDF dans le livret des travaux à la charge des locataires et remis à chacun de la grille de vétusté d'usage et temporelle en y intégrant la mauvaise qualité des matériels d'origines.

Enfin, nous souhaitons, avec la CNL du Val de Marne et la direction d'IDF Habitat que les locataires D'IDF qui subissent de très fortes nuisances des chantiers de construction du tramway et du métro soient correctement indemnisés par la société du grand Paris. Pour l'instant, si le dialogue avec la SGP est repris, les locataires doivent cependant rester vigilants et ne pas se laisser abuser, ni par les rumeurs, ni par les promesses aux rabais de la direction de la SGP. Nous ne transigerons pas, pour ce qui nous concerne, sur la défense des intérêts des riverains des travaux du métro. Sur l'ensemble de ces questions et évidemment sur tout ce qui préoccupe justement les locataires, vos élus CNL restent vigilants et attentifs et interviennent régulièrement afin d'aider à solutionner toutes ces questions.

Un dernier mot, encore trop peu de locataires ont répondu favorablement à la demande d'adhésion à la COOP IDF Habitat. Nous vous appelons à ne pas hésiter et à donner votre adhésion à cette COOP, ensemble, nous y serons plus fort.

Vos représentants élus CNL :
Hervé Corzani & Christophe Anglard

Un petit mot en ce début 2021, reprenons contact, les vaccins arrivent... Et si on osait prendre ensemble des risques de croire à l'impossible, d'aller vers un idéal humain, de défier notre avenir, notre destin.

Déjà une bonne nouvelle, la trêve hivernale est repoussée au 1er juin pour nos locataires en grande difficulté avec cette crise sanitaire qui n'en finit pas. Mais la CLCV demande de la repousser au 1er Octobre 2021.

Quand à la nouvelle réforme des APL la CLCV s'inquiète de ne pas avoir de réponse sur la baisse ou l'augmentation de l'APL suite au changement de calcul (sur les 3 derniers mois au lieu de l'année n-2).

Mais la crise en diminuant les revenus favoriserait plutôt à la hausse de l'APL. A surveiller !

Je reste bien évidemment à votre écoute avec la CLCV si vous rencontrez des soucis.

Bon courage à vous tous et gardez toujours les gestes barrières.

Prenez bien soins de vous et de vos proches.

Votre administrateur élu CLCV :
François Ferrera

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

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 Epinay-sous-Sénart (94)

LES JARDINS DE L'YERRES

19 Maisons de 3 ou 4 pièces



GARANTIE
Rachat &
Revente

TVA
5,5%

PTZ
0%
prélèvement

Devenez propriétaire d'une maison 3 pièces,
à partir de **178 000 €⁽¹⁾**
ou d'une 4 pièces à partir de **225 000 €⁽²⁾**

- Lotissement composé de 19 maisons confortables de 3 et 4 pièces
- Jardin privé, extérieurs généraux, parking extérieur inclus
- Chauffage gaz individuel



Informations et réservations

06 79 79 79 08

maisons-plalades-champigny94.fr

coopimmo
L'Accession 100 % Coopérative

www.coopimmo.com

(1) Prix au mètre carré de la plalade sans taxe. (2) Prix au mètre carré de la plalade sans taxe.