



DOSSIER

Page 4

Mobilisés

et plus solidaires que jamais !

quali  
hlm

La qualité de service  
en actions et en preuves

QUALITÉ

P. 11

Coup de projecteur sur la politique  
qualité d'IDF Habitat



ÇA SE PASSE CHEZ VOUS

P. 18

Zoom sur les modalités de reprise des  
interventions chez les habitants et sur  
les chantiers



ACCESSION SOCIALE

P. 20

Reprise de l'activité accession  
un fonctionnement adapté aux mesures  
de préventions

## Nous contacter :

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

### NOS HEURES D'OUVERTURE :

Du lundi au jeudi :  
8:30-12:00 / 13h30-17:30  
Le vendredi :  
8:30-12:00 / 13:30-17:00

### ADRESSES :

#### Siège social

59, avenue Carnot  
94500 Champigny-sur-Marne  
☎ : 01 49 83 61 00

#### Bureau de proximité de Sévigné

92, rue de Sévigné

**EXCEPTIONNELLEMENT FERMÉ**

☎ : 01 48 80 64 30

#### Agence de proximité de Bagneux

82, rue des Meuniers  
92220 Bagneux  
☎ : 01 81 89 36 30

#### COOPIMMO :

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

#### SITES INTERNET :

🌐 [www.idfhabitat.fr](http://www.idfhabitat.fr)  
🌐 [ww.coopimmo.com](http://ww.coopimmo.com)

### SUIVEZ-NOUS SUR :



## DOSSIER

PAGES 04 > 09

### MOBILISÉS ET PLUS SOLIDAIRES QUE JAMAIS

Pour tout savoir des mesures prises par IDF Habitat avant et après le confinement



## QUALITÉ

PAGES 11

### LA POLITIQUE QUALITÉ CHEZ IDF HABITAT

Entretien avec Mélanie Person, responsable Qualité chez IDF Habitat



## BON À SAVOIR

PAGES 12 > 13

### MÉMO : LES BONS GESTES ET LES MESURES DE PRÉVENTION À ADOPTER



## LA VIE DES QUARTIERS

PAGES 14 > 17

### RETOUR SUR L'INCENDIE DU 32, RUE DU BOIS L'ABBÉ À CHAMPIGNY

Entretiens



## CA SE PASSE CHEZ VOUS

PAGES 18 > 19

### REPRISE DE L'ACTIVITÉ DES PRESTATAIRES D'IDF HABITAT ET SUR LES CHANTIERS

- \* Entretien, maintenance, etc.
- \* Zoom sur la reprise du chantier "Yves Farge" à Champigny



## ACCESSION SOCIALE

PAGES 20 > 22

### REPRISE DE L'ACTIVITÉ ACCESSION : UN FONCTIONNEMENT ADAPTÉ



## EXPRESSION LIBRE

PAGE 23

### LA PAROLE AUX REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES



# L'édito



**Jean-Jacques Guignard**  
Président d'IDF Habitat

*Chers(es) locataires,*

Nous venons de connaître une crise sanitaire majeure avec de nombreuses conséquences sociales et économiques. Beaucoup d'entre vous se sont trouvés placés en chômage partiel ou ont perdu leur activité économique ou leur emploi.

Avec le confinement, toutes les activités non essentielles se sont réduites, voir arrêtées.

IDF Habitat a dû également s'adapter afin de maintenir son activité et prévenir les difficultés pouvant être rencontrées par chacun des locataires.

Cette adaptation s'est faite suivant plusieurs principes, tout d'abord maintenir les services d'urgence et répondre aux difficultés de paiement des loyers compte-tenu des difficultés économiques des locataires engendrées par la crise sanitaire.

Ainsi, une plateforme d'appel a été mise en place pour répondre aux familles. Pendant 2 mois, plus de 4 000 contacts (téléphone et mail) ont été pris par les chargés de gestion locative. Les conseillères en économie sociale et familiale sont restées en contact avec les familles les plus vulnérables.

Compte-tenu de la situation, IDF Habitat a pris par ailleurs la décision de n'envoyer aucunes relances, dont celles concernant les retards de paiement de loyer, compte-tenu des difficultés économiques des familles.

**La seule ligne de conduite tenue par IDF Habitat a été de se mettre à la disposition des familles** afin de les aider à surmonter la crise et de trouver les solutions les plus adaptées. Encore à ce jour, nous privilégions les contacts.

Par ailleurs, IDF Habitat s'est efforcée de relayer l'ensemble des actions de solidarité comme celles mises

## Ensemble pour le logement social

en place par la ville de Champigny avec la distribution de denrées alimentaires pour les familles.

Les conséquences économiques de cette crise sanitaire sont lourdes pour les familles et c'est la raison pour laquelle, **j'ai interpellé le ministre en charge du Logement, Julien Denormandie afin qu'un fond de solidarité soit abondé par l'Etat pour que les loyers des familles les plus en difficultés soit pris en charge. A ce jour, pas de réponse !...**

Les conséquences économiques de cette crise sanitaire sont également lourdes pour les ressources des bailleurs déjà mises à mal par les choix gouvernementaux. Ainsi IDF Habitat voit ses ressources diminuées de plusieurs millions (impayés de loyers, coût induits de la crise sanitaire sur l'activité, coûts des travaux augmentés des conséquences de la crise également etc.). C'est la raison pour laquelle, **j'ai aussi interpellé le ministre en charge du Logement, pour que soit mis fin à la RLS (Réduction de Loyer de Solidarité, mise en place en compensation de la baisse des APL par l'Etat) qui grève les locataires de plus de 5 millions de recettes ne pouvant être investis en travaux sur le patrimoine. A ce jour, pas de réponse !...**

Il y a urgence, la crise économique n'en est qu'à son début et elle aura sans nul doute des répercussions importantes et graves sur nos conditions de vie et notre pouvoir d'achat.

Chers(es) locataires, vous pourrez compter sur moi afin de continuer, avec vous, à porter haut et fort les exigences de justice permettant de faire face aux difficultés que nous rencontrons. Nous exigerons ensemble auprès de l'Etat de véritables mesures et actions de solidarité qui priorisent l'humain. Il est plus que jamais nécessaire d'obtenir une **véritable politique sociale du logement** et les moyens de construire des logements adaptés à la situation des familles.

# MOBILISÉS

## et plus solidaires que jamais



C'est une période exceptionnelle que nous venons tous de vivre. L'annonce du confinement le 17 mars dernier, et des mesures de prévention, ont non seulement impacté notre organisation, mais aussi et surtout ralenti notre fonctionnement, comme celui de la plupart des entreprises. Pourtant, tout au long de la crise sanitaire et encore aujourd'hui, nos équipes se sont mobilisées pour assurer la continuité des services et maintenir le lien avec les habitants. A l'heure du déconfinement, retour sur les mesures exceptionnelles déployées par IDF Habitat et les dispositions mises en œuvre progressivement pour préparer l'après COVID-19...

### Confinés mais mobilisés

« Dès le début du confinement, les équipes ont répondu présentes et ont démontré tout de suite une grande capacité d'adaptation » explique Delphine Valentin, directrice générale d'IDF Habitat, avant d'ajouter « Notre priorité était de maintenir, malgré la fermeture de nos bureaux et de nos loges, le lien avec les habitants. Nous avons donc pris des dispositions, pour répondre aux urgences techniques et aux difficultés des familles ».

### "...maintenir le lien avec les habitants"

Pour s'adapter aux nouvelles règles du confinement, **IDF Habitat a ainsi totalement repensé son organisation.** Les salariés d'ordinaires présents au siège et en agence ont poursuivi leurs activités à domicile en télétravail. Un fonctionnement inédit qui a nécessité le déploiement au pied levé de solutions informatiques et de logiciels, mais aussi un engagement sans précédent des salariés, qui ne disposaient pas de moyens professionnels adaptés – smartphone, ordinateurs – pour assurer leurs missions.

### En télétravail

De nouvelles habitudes de travail ont progressivement émergé. « Avec le télétravail, les responsables de service ont dû repenser complètement leurs pratiques managériales. Ils ont fixé des règles claires pour garantir le droit à la déconnexion des salariés et surtout appris à communiquer à distance en visioconférence », signale Delphine Valentin.

Les équipes également ont trouvé leurs propres organisations et astuces. « Mon service a créé des groupes de discussion via l'application WhatAps, pour rester en contact et surtout continuer à gérer ensemble des dossiers en cours », indique par exemple un responsable Territoire et Cadre de Vie.

Dans l'ensemble, cette organisation inhabituelle a plutôt bien fonctionné. Certes, quelques couacs ont parfois perturbé la relation avec les habitants. Comme la plupart des salariés utilisaient leurs téléphones personnels, ils ont contacté les familles en numéro masqué, ne leur permettant pas d'être identifiés directement.

## ZOOM SUR :



## Des mesures fortes pour le logement social

Dans un courrier adressé début avril au ministre en charge du Logement, Julien Denormandie, le président d'IDF Habitat, Jean-Jacques Guignard, rappelle que la situation financière des organismes, ne leur permettra pas de faire face à la crise économique et sociale. Il faut au contraire **donner aux organismes les moyens d'accompagner les familles en grande difficultés** et de participer à la relance de l'économie via les constructions neuves et les réhabilitations. Cela passe notamment par la suppression de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) qui ampute gravement le budget des organismes, par la prise en charge totale ou partielle du paiement des loyers pour les familles les plus fragilisées, au travers d'un fond de solidarité abondé par l'Etat.

## Des gardiens toujours présents au coeur des résidences

Maillons indispensables de la relation avec les habitants, les gardiens qui pouvaient se déplacer autrement qu'en transports en commun, sont restés mobilisés au sein des résidences. Masques, gants, lunettes : des moyens de prévention ont été mis à leur disposition au fil de l'eau pour les protéger durant leur travail.

Pour garantir un environnement sain dans les résidences, ils ont continué d'assurer tout au long du confinement, et encore aujourd'hui, la gestion des déchets ménagers et l'entretien des parties communes. Loges fermées, ils ont assurés une permanence téléphonique pour répondre aux questions des locataires.

## Faire vivre la solidarité

La crise sanitaire a avant tout touché les habitants. Chômage partiel, rupture d'activité, arrêt des missions d'intérim... Certaines familles ont vu leurs ressources largement amputées, avec pour conséquence des difficultés pour payer leurs loyers. C'est la raison pour laquelle, IDF Habitat a mis en place **une Charte d'engagements coopératifs et solidaires**. « Nous avons renforcé nos dispositifs d'accompagnement des familles fragilisées avec notamment une cellule téléphonique spécifique, un suivi individualisé, des actions de veille et surtout une écoute bienveillante des équipes de la gestion locative », souligne la directrice de la gestion locative Florence Théron.

## "...une écoute bienveillante des équipes de la gestion locative"

Toutefois, **les mesures d'accompagnement et les actions mises en œuvre pour les familles par IDF Habitat ne suffisent pas**. La crise sanitaire n'a fait qu'aggraver des difficultés déjà prégnantes. L'épidémie de coronavirus a accentué les difficultés des plus démunis et mis en danger de nouvelles familles. Les bailleurs sociaux, comme IDF Habitat, font plus que jamais figures de remparts contre la précarité. Il est indispensable que l'Etat les dote des moyens nécessaires pour assurer leurs missions. C'est en tout cas le plaidoyer formulé par le président d'IDF Habitat, Jean-Jacques Guignard, au ministre en charge du Logement, Julien Denormandie (voir encadré ci-dessus « Des mesures fortes pour le logement social »)



Confinement oblige, l'ensemble des réunions de travail, ainsi que certaines formations, se sont tenues à distance grâce à un outil de visioconférence.

## Agir avec nos partenaires : un partenariat appliqué avec les villes de Champigny-sur-Marne (94) et Bagneux (92)

La solidarité s'est également organisée avec l'ensemble des partenaires d'IDF Habitat. Les équipes ont renforcé leurs échanges avec les associations, les amicales de locataires, et les acteurs locaux. Elles ont relayés les **actions de solidarité organisées par les collectivités** et ont orienté les familles en difficultés vers les services mis en place par les villes durant le confinement.

A Champigny-sur-Marne (94) par exemple, les personnes identifiées comme vulnérables par la cellule d'appel spécifique d'IDF Habitat, ont pu recevoir une écoute et un soutien psychologique. La ville a par ailleurs organisé des distributions de paniers alimentaires gratuits pour les habitants en difficultés. La solidarité s'est aussi exprimée à Bagneux (92). En partenariat avec la ville pour la logistique technique, IDF Habitat a mis un logement à disposition d'une aide-soignante travaillant pour l'Association Cités CARITAS, un Foyer d'Accueil Médicalisé et de soins pour adultes présentant des troubles autistiques.



**Sylvie BERNARD**  
Responsable administratif  
/ Chargée des ressources  
humaines pour  
l'association Cités CARITAS

"La Mairie de Bagneux en la personne de Monsieur Moussa N'DIAYE, chargé de mission handicap au CCAS, a proposé 2 logements à titre gratuit (hors charges) pour le personnel soignant de la Cité Jacques Descamps, pendant la période de pandémie, afin d'éviter la prise de transports en commun et limiter leur fatigabilité. Une de nos salariées a ainsi été logée pendant 2 mois à 10 minutes à pied de son travail. un grand merci !"

Face aux difficultés causées par la crise sanitaire liée au COVID-19, IDF Habitat a souhaité réaffirmer ses valeurs : coopération, responsabilité, solidarité, proximité et qualité de service via une "Charte d'engagements coopératifs et solidaires". Dans cette charte, nous affirmons qu'il est de notre mission d'écouter et d'accompagner l'ensemble des locataires dans la diversité de leurs situations

## ENTRETIEN AVEC :



## Anne-Sandrine JOAQUIM

### Responsable du service gestion locative chez IDF Habitat

"...rassurer, conseiller et orienter les habitants"

#### Comment fonctionne la cellule d'appel d'IDF Habitat ?

**ASJ** : Ce dispositif a été créé dès le début de la crise sanitaire. L'objectif était de prendre contact avec l'ensemble des familles logées sur notre patrimoine et qui ne disposaient pas déjà du prélèvement automatique. Nous les avons contactées par le biais d'une adresse courriel ou d'un appel téléphonique. Il s'agissait de les informer sur les moyens de paiement dématérialisés et d'être à leur écoute. **Il était important de pouvoir rassurer, conseiller et orienter les habitants dans ce contexte particulier.** Nous avons eu beaucoup de messages de soutien de nos locataires lors de nos échanges et nous les en remercions.

#### Pourtant, à cause du confinement, le service était en mode "dégradé"...

**ASJ** : IDF Habitat a su déployer, dans des délais brefs, le télétravail pour la majorité de ses salariés et maintenir le lien avec le locataire (mise en place d'un numéro d'urgence, consultation des messageries vocales à distance...etc.). Il faut avoir conscience que cela fut une période compliquée pour le service gestion locative. Nous avons dû nous **adapter à une nouvelle organisation de travail** (télétravail). Nous avons fait le choix de concentrer nos actions auprès des familles fragilisées par la crise sanitaire.

#### Comment l'accompagnement des ménages en difficulté se concrétise-t-il ?

**ASJ** : L'accompagnement est adapté en fonction des difficultés rencontrées par la famille. Nous envisageons les mesures à mettre en place (suivi social, plan d'apurement,...) en accord avec les familles. Nous avons la chance d'avoir 5 conseillères en économie sociale et familiale au sein d'IDF Habitat. Nous disposons des moyens pour assurer **un suivi personnalisé des familles en difficulté.** Nous pouvons également envisager d'orienter les familles vers les services départementaux ou les services sociaux de leur commune.

#### Quelles autres mesures ont été mises en place durant le confinement ?

**ASJ** : Nous avons déployé le télétravail pour assurer une continuité de service à nos locataires et assurer notre mission sociale dans un contexte de crise sanitaire. Nous avons dû adapter nos procédures internes à une nouvelle organisation de travail. Pour répondre aux difficultés financières rencontrées par certaines des familles logées sur notre patrimoine, nous avons pu par exemple suspendre des plans d'apurement qui étaient effectifs. Nous avons également accordé un délai supplémentaire aux locataires qui n'ont pas répondu ou de façon incomplète à l'enquête de ressources obligatoire SLS ou OPS. Nous nous sommes adaptés face au caractère d'urgence de certaines familles à intégrer leur nouveau logement sur notre patrimoine.

#### Qu'en est-il des charges locatives ?

**ASJ** : Le service gestion locative a connu d'importantes difficultés de personnel au cours des années 2018 et 2019. Nous sommes, aujourd'hui, une équipe stable soucieuse d'apurer le retard accumulé. La crise sanitaire a également eu un impact sur notre organisation et sur notre charge de travail. Certaines de nos missions n'ont pu être réalisées, nous devons nous atteler à reprendre la gestion des régularisations de charges afin qu'elles puissent être appliquées au cours de l'année 2020 pour l'ensemble des locataires.

**Vous rencontrez des difficultés pour payer votre loyer ? N'hésitez pas à en parler avec votre chargé(e) de gestion locative.**



Les banques d'accueil du siège (ci-contre) et de l'agence de Bagneux (ci-dessus) ont été équipées d'une protection en plexiglass pour protéger les hôtesse et les habitants

## Reprise progressive de l'activité

Alors que la France est en plein déconfinement, IDF Habitat met en œuvre depuis le 2 juin dernier son Plan de Reprise de l'Activité (PRA). « Nous avons désigné des référents COVID-19 et établi des procédures pour garantir la sécurité sanitaire de tous, de nos équipes mais également des habitants, en interne comme le port du masque obligatoire à chacun de nos déplacements, et en externe avec notamment un nouveau protocole d'entrée dans les lieux », explique la directrice générale d'IDF Habitat, Delphine Valentin, avant d'ajouter « pour permettre la distanciation sociale, un roulement des effectifs est organisé, avec 50% dans les locaux d'IDF Habitat, et les autres en télétravail. »

Des plexiglass ont également été installés sur les banques d'accueil du siège et de l'antenne de Bagneux, et prochainement dans les loges. Même si le siège, les antennes et les loges restent pour l'instant fermés, l'accueil physique des locataires a repris. Les habitants sont invités

**"...le groupe IDF Habitat réfléchit ainsi à de nouvelles pratiques de travail"**

à privilégier les demandes par téléphone ou par mail. Mais lorsque l'échange ne peut se faire autrement, il leur est demandé de prendre rendez-vous avant de se rendre dans les bureaux ou en loge, de venir seul et de porter un masque.

Cette crise nous a permis de nous interroger sur notre fonctionnement », souligne la directrice générale d'IDF Habitat. « Le télétravail a été déployé au sein de services où on n'imaginait pas qu'il puisse être mis en œuvre, comme par exemple la gestion locative. Mais il a aussi montré nos limites, notamment dans le domaine des systèmes d'information, avec des moyens peu adaptés à la mise en télétravail de l'entreprise (dimensionnement de la bande passante, des serveurs, manque de matériel mobile - PC et téléphone-, etc.) ». Le groupe IDF Habitat réfléchit ainsi à de nouvelles pratiques de travail, ainsi qu'aux moyens nécessaires à déployer.



Kit COVID-19 distribué à l'ensemble des équipes d'IDF Habitat comprenant des masques réutilisables, du gel hydro-alcoolique et des lingettes désinfectantes. 1€ sur chaque kit commandé a été reversé au Secours populaire

**MOT DE :**

# Delphine VALENTIN

## Directrice générale d'IDF Habitat

"... cette crise sanitaire aura des retombées à long terme"



« Evaluer précisément le coût de la crise sanitaire pour IDF Habitat est un exercice compliqué. Entre les dépenses immédiates, indirectes, celles qui sont identifiées clairement et d'autres à venir, etc : il n'est pas évident de cerner l'ensemble des coûts. Une chose est sûre : cette crise sanitaire aura des retombées à long terme.

Dans un premier temps, **il faut prendre en compte l'ensemble des surcoûts liés aux moyens mis en œuvre par IDF Habitat** : achat de moyens de prévention (masques, gants, etc.) dont les prix ont fortement augmenté, et des

moyens informatiques pour le télétravail, etc. Sans oublier des surcoûts causés par la vacance des logements qui n'ont pas pu être loués durant cette période et par les arrêts des chantiers et des reports de livraison (voir coûts estimés ci-dessous)

Enfin et surtout, **l'impayé sera élevé en 2020** car nous savons d'ores et déjà que beaucoup de familles fragilisées par la crise auront des difficultés pour payer leurs loyers. Or, les loyers sont une ressource indispensable pour IDF Habitat pour continuer à mener à bien ses missions. »

## La crise en chiffres clés : un coût estimé de plusieurs millions à long terme



### MOYENS DE PRÉVENTIONS = 69 000 €

- \* 11 500 masques jetables
- \* 2 000 masques lavables
- \* 540 boîtes de 100 gants
- \* 150 flacons de 500ml de gel hydro-alcoolique
- \* Etc



### COMMUNICATION = 5 000€

- \* Campagne SMS



### PERTE DE LOYERS = PLUSIEURS MILLIONS ESTIMÉS

- \* Perte de loyer due au report de la livraison d'une opération neuve : 180 000€
- \* Perte de loyer due au report de livraison d'opération en réhabilitation : 30 000€
- \* Perte de loyer : les impayés de loyer ont augmenté à partir du mois d'avril. A la fin mai, ils représentaient plus d'1 millions de perte constatée.



### SURCOÛTS LIÉS À L'ARRÊT DES CHANTIERS

DURANT LE CONFINEMENT = 1 000 000€

**Entreprises – Administrations publiques – Syndics d'immeubles**



**Maintenance en propreté de tous locaux en ile de france**

**01 41 14 02 40**

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



## 3 QUESTIONS À :

# Mélanie PERSON Responsable qualité

Parce que la qualité de service est une priorité pour IDF Habitat, notre groupe s'est lancé dans une démarche de labellisation « Quali'Hlm ». Une démarche suivie de près par Mélanie Person, responsable Qualité, un nouveau poste créé à cet effet. Elle nous en dit un peu plus...

### Quel est votre rôle au sein d'IDF Habitat ?

**Mélanie Person :** Mon rôle consiste en premier lieu à piloter la démarche d'amélioration continue lancée par IDF Habitat en 2019. Un diagnostic « Habitat Qualité de Service » a été réalisé par un auditeur agréé et a donné lieu à un **Plan d'Actions d'Amélioration (PAA) avec 115 actions à réaliser pour la période 2019-2022**. Je dois suivre la mise en œuvre de ces actions d'amélioration. Plusieurs pilotes ont été identifiés pour mettre en place des dispositifs précis. Ma mission consiste à les épauler, rappeler si besoin les échéances et apporter un conseil sur ces différents projets. Dans le même temps, il nous faudra développer au fil de l'eau, la Politique Qualité de l'entreprise. Mon rôle consistera donc à accompagner, doter de nouveaux outils de méthodologie les collaborateurs afin de définir des "objectifs Qualité" à atteindre, contrôler les activités, et trouver des idées nouvelles.

### Où en est-on de la démarche de labellisation « Quali'Hlm » ?

**MP :** Depuis le début de l'année 2020, 32 actions sur les 115 devant être réalisées sur 3 ans ont d'ores et déjà été réalisées, ce qui représente un **taux d'avancement de plus de 35%**. Un taux plutôt satisfaisant au regard du contexte particulier

lié à l'épidémie de Covid-19 et qui manifeste l'engagement des collaborateurs pour améliorer nos services auprès des résidents. A cause de la crise sanitaire, le calendrier pour la mise en œuvre des actions a dû être réajusté avec un délai supplémentaire de 3 mois pour certains projets impactés directement par la période de confinement. A terme, l'objectif est bien l'obtention de la labellisation "Quali' Hlm" avec une amélioration continue que nous souhaitons mettre au cœur du management.

### Quels sont les grands axes de la politique qualité du groupe ?

**MP :** Les grands axes peuvent se résumer ainsi :

- \* Placer **l'écoute, la coopération interne/externe et la participation** au cœur de nos réflexions
- \* Consolider notre position d'**acteur économiquement fiable et socialement efficace** au service des collectivités
- \* Développer un **habitat de qualité à prix maîtrisé**

Pour ce faire, nous devons développer un système d'évaluation permanent plus performant. Nous communiquerons très prochainement un document détaillant cette politique, avec notamment un affichage au siège, en agence et en loges.

## ZOOM SUR :



## Quali'Hlm : Le label qualité de service du Mouvement Hlm

Quali'Hlm est un label mis en place par l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) qui reconnaît la dynamique d'amélioration permanente de la qualité de service. Il couvre des thématiques de la profession (accueil, traitement des réclamations, propreté, etc.) et le management de la qualité (écoute, client, politique qualité, etc.). Cette démarche se déroule en 4 étapes : admissibilité au label, attribution du label pour une période de 18 mois, maintien du label après un audit de vérification pour 18 mois, puis renouvellement du label avec un nouveau cycle de labellisation



## MÉMO :

# Les bons gestes à adopter

Même à l'heure du déconfinement, vous devez rester vigilant et respecter les mesures sanitaires pour vous protéger et protéger vos proches. Retrouvez ici les bons gestes à adopter...

## Les gestes barrières



Lavez-vous très régulièrement les mains



Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir



Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le



Saluez sans se serrez la main, évitez les embrassades



Respectez une distance de 1 mètre minimum

## Se laver les mains efficacement



Se laver les mains à l'eau et au savon pendant au moins **30 secondes** est la mesure d'hygiène la plus efficace pour prévenir la transmission des virus. Si vous n'avez pas d'eau et de savon, faites la même chose avec du gel hydro-alcoolique

1. **Frottez-vous** les mains paume contre paume
2. **Lavez** le dos des mains
3. **Lavez** entre les doigts
4. **Frottez** le dessus des doigts
5. **Lavez** les pouces
6. **Lavez** aussi le bout des doigts et les ongles
7. **Séchez-vous** les mains avec une serviette propre ou à l'air

## Bien mettre et porter son masque



Avant de mettre votre masque, lavez-vous les mains avec de l'eau et du savon ou avec une solution hydro-alcoolique



Pour le mettre, tenez votre masque par les élastiques ou les lanières :

- ▶ avec élastiques : étirez-les et mettez-les derrière les oreilles
- ▶ avec lanières : nouez d'abord celles du haut, pincez la barette nasale, et nouez celles du bas



Ajustez le masque pour recouvrir le nez, la bouche et le menton



Pour le retirer, décrochez les lanières pour décoller votre masque du visage. Jetez-le et lavez-vous les mains



N'oubliez pas de porter un masque lors de vos rendez-vous avec un interlocuteur d'IDF Habitat : gardien, assistant technique, chargé de gestion locative, conseiller en économie sociale et familiale, etc.

### Attention !



Eviter de toucher votre masque ou de le déplacer



Ne mettez jamais votre masque en position d'attente sur le front ou sur le menton



Ne mettez pas le masque dans votre poche ou votre sac après l'avoir utilisé. Isolez-le dans un sac plastique



Changez votre masque si vous souhaitez boire ou manger, s'il s'humidifie ou est endommagé

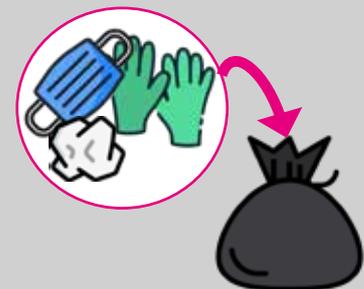
## Et n'oubliez pas de jeter correctement vos déchets sensibles

### Pas de lingettes dans les toilettes



### Les bons réflexes

Jetez vos gants, masques, lingettes, mouchoirs usagés dans un sac plastique résistant. Ce sac doit être correctement refermé puis conservé 24 heures avant d'être placé dans la poubelle pour ordures ménagères.



## ENTRETIEN CROISÉ :

## RETOUR SUR L'INCENDIE

## du 32, rue Bois l'Abbé à Champigny-sur-Marne

Dans la nuit du 23 au 24 mars 2020, un incendie s'est déclaré dans notre résidence située au 32, rue du Bois l'Abbé à Champigny-sur-Marne (94). Le feu qui s'est propagé sur toute la façade de l'immeuble, n'a très heureusement fait aucune victime. Nadia Boudjellaba, responsable technique, Séverine Désouches, conseillère en économie sociale et familiale (CESF), et Meidhi Abdesselam, responsable Territoire et Cadre de vie, qui ont accompagné les familles pendant et après l'incendie, reviennent sur les événements...

**Pouvez-vous nous en dire plus sur l'incendie qui a éclaté dans l'une des résidences d'IDF Habitat ?**

**Meidhi Abdesselam** : Le feu s'est déclaré aux alentours de 4h/4h30 du matin. Les pompiers sont arrivés rapidement sur place. Les habitants de l'immeuble, ainsi que des tours voisines, ont ainsi pu être évacués. Dans les deux heures suivant l'incendie, nous avons organisé avec l'aide de la ville de Champigny-sur-Marne, la prise en charge de familles. Elles ont dans un premier temps été accueillies au gymnase Jesse Owen, où on n'a pu leur servir un buffet froid et un petit déjeuner. Dès le début, nous avons accompagné les familles victimes dans leur relation avec les assurances. Le jour de l'incendie, et dès le lendemain, tous les services d'IDF Habitat se sont mobilisés : du service technique à la gestion locative en passant par le pôle social.



Meidhi Abdesselam,  
responsable  
Territoire et Cadre  
de vie

**Un événement d'autant plus difficile à gérer en pleine crise sanitaire...**

**MA** : En plein confinement, tout devient très compliqué. Il a fallu organiser les choses de manière à respecter les gestes barrières et la distanciation sociale pour protéger les habitants mais également les équipes d'IDF Habitat. Je vous rappelle également que tous les établissements comme les magasins sauf exception étaient fermés. Trouver un hôtel ouvert pour reloger les familles a été un véritable casse-tête ! Pour les habitants aussi, cela a été compliqué car après leur déménagement, ils ne pouvaient même pas aller acheter du mobilier pour remplacer celui détérioré par l'incendie.

**"... tous les services d'IDF Habitat se sont mobilisés : du service technique à la gestion locative en passant par le pôle social"**



Nadia Boudjellaba,  
responsable  
technique

## Comment IDF Habitat at-elle accompagné les familles ?

**Nadia Boudjellaba** : Notre groupe a accompagné chaque famille. En tant que bailleur social, notre mission consiste avant tout à écouter et épauler les habitants. Une mission d'autant plus essentielle lorsqu'un événement tragique, comme celui de la résidence du 32, rue du Bois l'Abbé, se produit. Les équipes de terrain se sont donc fortement mobilisées auprès des victimes. Nous avons pris le temps de leur expliquer les démarches à accomplir avec leurs assureurs et nous les avons accompagnées dans les procédures administratives avec les experts. Il est même arrivé que nous devions contacter et relancer nous-même les compagnies d'assurance. C'est malheureusement, lors d'événements de ce type, qu'on s'aperçoit à quel point il est essentiel, et de toute façon obligatoire, de vérifier que son logement est bien assuré. Quand on subit un drame comme un incendie, le rôle des assurances est très important.

## Le pôle social a également joué un rôle important...

**Séverine Desouches** : En effet... Mon rôle en tant que CESF, a essentiellement consisté à être à l'écoute des victimes, les rassurer et les orienter vers les différents partenaires. Je les ai contactées pour leur proposer d'être accompagnées par :

- \* le CIDFF pour des conseils juridiques et pour toutes leurs questions relatives aux assurances
  - \* le CUMP (Cellule d'Urgence Médico Psychologique de Créteil) afin de bénéficier d'un accompagnement psychologique pour les aider à surmonter le traumatisme. Peu de familles se sont saisies de ce dispositif. Le traumatisme était trop récent. Elles étaient encore sous le choc et étaient trop préoccupées par l'angoisse du relogement pour se consacrer à leur santé psychique.
  - \* une assistante sociale du département du Val de Marne pour des aides d'urgence et un accompagnement global.
- J'ai fait le lien avec les partenaires pour aider à mettre en place l'accompagnement adapté aux familles.

## Vous êtes restée en contact permanent avec les victimes....

**SD** : Oui, j'ai effectivement eu de nombreux échanges avec elles. Il m'arrivait de les avoir jusqu'à 3 fois par jour au téléphone. Elles étaient très stressées car leurs assurances prenaient en charge un nombre limité de nuitées à l'hôtel. Or, il faut du temps pour trouver des relogements qui soient adaptés.

# "...nous avons pris le temps de leur expliquer les démarches à accomplir avec leurs assureurs..."

## Comment les relogements des familles sinistrées ont-ils été gérés ?

**Séverine Desouches** : Le jour de l'incendie, les équipes d'IDF Habitat ont recensé la composition familiale de chacun des ménages pour leur proposer des logements en adéquations. Le soir même, certains avaient déjà des propositions. Cette deuxième phase d'accompagnement a également été riche en échanges. J'ai contacté de nouveau les familles afin de leur indiquer le logement temporaire qui leur a été trouvé. Pour certaines, le relogement se faisait sur le patrimoine d'un autre bailleur ce qui a soulevé également des inquiétudes et des questionnements par rapport au quartier ou au prix du loyer...



Séverine Desouches,  
conseillère en  
économie sociale et  
familiale

## ZOOM SUR :

### La solidarité à tous les niveaux pour reloger les familles

Lorsqu'aucun logement vacant d'IDF Habitat ne correspondait à la composition de la famille, notre groupe a fait appel aux autres bailleurs sociaux présents sur le territoire de la ville de Champsigny-sur-Marne pour reloger dans l'urgence les victimes de l'incendie. Grâce à la mobilisation de I3F, de Paris Habitat et de Valophis, certaines ont ainsi pu retrouver rapidement un logement.



# SGR

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](http://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](mailto:e.carree@idfhabitat.fr)

  
**Aurion**  
BÉNÉ CLIMATIQUE

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

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

50 collaborateurs

CA 10 millions €



### QUALIFICATIONS - CERTIFICATIONS

Qualibat 3101/3122/3142/3162/3181/5113/5313/5413

Attestation de capacité Qualiélec 21.21

Raccordement de Génie Climatique N°71178

Attestation fluides Cat.1 Qualiclimatroid N°20433



Clouffage/Climatestop



Traitement de l'air



Ventilation Désenfumage



Transport de fluides



Énergies renouvelables



Automatismes Processus industriel



Plomberie Sanitaire



Électricité Régulation GTC



Couverture Zingerie

40, rue Jean SIBOU - 94500 CHAMPIGNY / MARNE - Tél. 01 48 81 59 92 - [aurengroupe.climat.com](http://aurengroupe.climat.com)

 Climater

## Des relogements parfois difficiles à accepter...

**Séverine Désouches** : Il faut comprendre que ces familles se sont investies dans leur logement depuis des années. Elles ont cru mourir lors de cet incendie et se retrouvent "parachuter" de force dans un quartier et un logement qu'elles ne connaissent pas et qu'elles n'ont pas choisi ! Par ailleurs, certaines ont tout perdu dans cet événement (photo de familles, meubles, souvenirs... ). Accepter le relogement n'a pas été une chose facile d'autant plus que certains locataires sont très âgés, jusqu'à 80 ans ! On a parfois essuyé quelques refus sur des propositions de relogement.

## Et côté déménagements, de quelle manière ont-ils été organisés ?

**Meidhi Abdesselam** : Tout de suite après l'incendie, nous avons sécurisé la résidence avec un vigile et des portes de sécurité sur les logements touchés pour protéger les biens des habitants. Puis, nous avons organisé les déménagements dans le respect des gestes barrières et de la distanciation sociale, avec des heures de rendez-vous spécifiques pour chaque familles afin qu'elles ne se croisent pas.

## L'accompagnement des habitants victimes ne s'est pas arrêté là....

**SD** : Même après leur relogement, certaines familles continuaient de m'appeler. En fonction de leur demande, je les mettais en lien avec les services d'IDF Habitat concernés. Je me suis davantage mobilisée sur une situation particulière dont le locataire, un homme âgé, avait tout perdu dans son logement. J'ai contacté Emmaüs et le Secours Populaire afin d'obtenir tout le mobilier nécessaire pour un nouveau logement. J'ai également été en lien avec son médecin et une assistante sociale pour mettre en place l'accompagnement nécessaire.

## D'un point de vue purement technique, quelles conséquences l'incendie a-t-il eu ?

**MA** : L'immeuble en entier a été condamné car nous devons nous assurer dans un premier temps que la structure du bâtiment n'avait pas été touchée par l'incendie. A cet effet, nous avons fait intervenir un bureau d'étude pour nous assurer de sa viabilité. La façade seule a été touchée. Les pompiers ont dû intervenir pendant 48 h sur l'immeuble afin de s'assurer qu'aucun point chaud n'avait subsisté. Ils ont purgé intégralement la façade. Les logements au dernier étage ont été plutôt épargnés avec uniquement des fumées de suie. Les logements situés entre le 2e et le 5e étage ont été durement touchés. L'intégralité des portes palières a été détruite suite à l'intervention des pompiers.

## Connaît-on son origine ?

**Nadia Boudjellaba** : Pour l'instant, nous ne connaissons pas les causes exactes de l'incendie. Des expertises sont actuellement réalisées par les différentes compagnies d'assurance. Le dossier suit son cours.



*"Nous avons été relogés au Sentier des pendants à Champigny-sur-Marne . Nous avons un peu peur des propositions qu'IDF Habitat pourrait nous faire car il y a certains quartiers où nous ne souhaitons pas aller. Finalement, nous sommes vraiment très contents de notre relogement, car la résidence est beaucoup plus calme et le logement mieux. Le jour de l'incendie, on a été bien accompagné, surtout par le gardien qui a été très gentil et extrêmement présent pour toutes les familles, malgré le confinement et le coronavirus"*

**Famille Deraoui,  
Habitants victimes de l'incendie**



### 3 QUESTIONS À :

## Lucie JACQUET

Responsable Patrimoine et Sécurité

## REPRISE DES INTERVENTIONS : la sécurité avant tout !

Depuis le 11 mai 2020, les entreprises sous contrat avec IDF Habitat ont repris progressivement leur activité de maintenance et de dépannage chez les habitants. Parce que la sécurité de tous est essentielle, notre groupe a défini avec eux des protocoles stricts de reprise. Tour d'horizon avec Lucie Jacquet, responsable Patrimoine et Sécurité pour IDF Habitat, des principales mesures et conditions de reprise.

### Comment avez-vous travaillé pour élaborer ces protocoles de reprises ?

**Lucie Jacquet :** C'est un long travail que nous avons réalisé avec nos prestataires. Avant de reprendre leurs activités sur notre patrimoine, ils nous ont soumis leurs protocoles de reprise et apporté les garanties nécessaires à la sécurité sanitaire, non seulement des techniciens et des ouvriers qui interviennent dans les logements mais également des habitants. Chaque protocole a été validé au regard des mesures définies dans le guide de préconisation de l'OPPBTB, qui est l'organisme de prévention du BTP, mais également des différentes notes du Ministère du travail et de l'Assurance maladie.

### Intervenir dans un logement occupé est particulièrement délicat ...

**LJ :** Effectivement. C'est la raison pour laquelle avant chaque intervention, le prestataire doit impérativement **évaluer et fixer les conditions d'intervention dans le logement**. Cette évaluation est réalisée avec l'habitant via notamment un « questionnaire de risque sanitaire ». Présence d'une personne à risque, organisation de la zone d'intervention, matériel, etc. : tout est passé en revue. Elle permet ainsi à l'entreprise d'adapter son chantier et de lister les mesures spécifiques à adopter pour respecter les consignes sanitaires.

### De manière générale, quelles sont les règles ?

**LJ :** Pendant l'intervention, le prestataire s'engage à **respecter les gestes barrières** (distanciation sociale, lavage des mains, etc.) et à **porter les équipements de prévention** nécessaires : masques, gants, lunettes, visières... Nous recommandons également aux habitants de se tenir à l'écart du lieu d'intervention (si possible dans une autre pièce) et

de porter des équipements de protection (masque, gants). A la fin, l'intervenant nettoie et désinfecte le lieu. Pour plus de sécurité, nous conseillons vivement aux habitants de désinfecter également la zone notamment les boutons de chaudières, les robinets, les poignées, etc. et de jeter leurs déchets sensibles (masques, gants et lingettes) dans un sac plastique à part.



ZOOM SUR :

# La reprise du chantier de démolition-reconstruction d'"Yves Farge" à Champigny-sur-Marne (94)

Dès l'annonce du confinement, l'ensemble des chantiers d'IDF Habitat a été stoppé pour protéger les habitants comme les ouvriers, à l'instar du chantier de la résidence "Yves Farge". Cette seconde tranche de travaux, qui prévoit la reconstruction de 58 logements pour aboutir à terme à une résidence de 126 logements, a repris depuis le 11 mai dans le respect strict des mesures sanitaires. Hery Rakotonjatovo, cheffe de Groupe Travaux pour Bouygues Bâtiment Ile-de-France, et référente COVID-19 sur le chantier, nous en dit un peu plus sur les conditions de reprise...

## Comment avez-vous défini les dispositions à mettre en place sur le chantier pour assurer la sécuritaire des ouvriers ?

**Hery Rakotonjatovo** : Depuis la fermeture du chantier le 17 Mars, des discussions ont eu lieu entre l'Etat et les organisations professionnelles du BTP. Ces discussions ont donné naissance au guide de l'OPPBT de préconisations de sécurité sanitaire pour la continuité de la construction. Bouygues Construction a souhaité aller plus loin en renforçant davantage les règles sur ses sites. Une fois les règles définies, nous avons travaillé à la préparation des chantiers et nous avons commandé le matériel nécessaire avant de pouvoir rouvrir et accueillir nos collaborateurs et sous-traitants en sécurité.

## Initialement, la livraison de la seconde tranche était prévue pour le 3e trimestre 2020. Quel est l'impact du confinement sur le calendrier ?

**HR** : La crise sanitaire actuelle a provoqué un arrêt de chantier de 1 mois et 3 semaines. A sa réouverture, l'adaptation aux nouvelles mesures sanitaires a ralenti l'avancement des travaux mais nos équipes sont fortement mobilisées pour produire en sécurité et être en mesure de finaliser les travaux au début du 4e trimestre 2020.

ZOOM SUR :

## Les référents COVID-19 : Sécurité et prévention

Mettre en œuvre et faire respecter les mesures sanitaires définies sur les chantiers : voici la double mission des référents COVID-19 mis en place par les entreprises intervenant dans le cadre du chantier de démolition-reconstruction de la résidence « Yves Farge ». Les sociétés - Bouygues Bâtiment Ile-de-France, SETP, PREMYS - ont ainsi désigné respectivement pour chacune d'elle des personnes chargées non seulement de s'assurer que l'ensemble des gestes barrières est bien appliqué mais également de définir les mesures spécifiques pour le chantier : adaptation des modes opératoires, choix des moyens de protection individuelle et collective, sensibilisation des équipes, affichage des consignes sanitaires, etc. A côté de ces référents COVID-19, IDF Habitat a renforcé la mission du coordonnateur SPS (Sécurité et Protection de la Santé) afin qu'il réalise de façon inopinée auprès de toutes les entreprises du chantier des contrôles du bon respect des mesures de protection sanitaire.

## Quelles mesures spécifiques ont été mises en place ?

**HR** : Les mesures prises chez Bouygues Construction sont en ligne avec nos standards déjà élevés en matière de santé sécurité. Sont à noter notamment la prise de température quotidienne de chaque intervenant, le port du masque obligatoire en permanence pour tous, le nettoyage renforcé des



locaux et la mise à disposition de gel hydro alcoolique. Dans les réfectoires des compagnons, nous avons installé des panneaux plexiglass (voir ci-contre) afin que la distanciation sociale soit bien respectée au déjeuner. Sur chaque site, il y a un référent COVID-19 en charge de la bonne application des règles.

# REPRISE DE L'ACTIVITÉ ACCESSION : un fonctionnement adapté

Avec la mise en place des mesures de confinement liée au coronavirus, le fonctionnement et l'activité des équipes de Coopimmo ont été adaptés afin de permettre le travail à domicile et d'éviter les déplacements. Depuis le 2 juin 2020, le travail reprend progressivement au siège. Pour limiter les risques de contamination, le groupe IDF Habitat-Coopimmo a convenu de limiter à environ 50% les effectifs présents au siège et de n'avoir pas plus d'un collaborateur par bureau.

## Côté chantier...

Les chantiers mis à l'arrêt avec le confinement ont repris entre la fin du mois d'avril et le milieu du mois de mai.

De manière générale, les réunions se déroulent en visioconférence. Les dossiers sont suivis par téléphone ou par mail.

Les visites de chantiers et de suivi d'intervention ont lieu régulièrement non seulement pour s'assurer que les préconisations sanitaires sont respectées mais également pour constater l'avancement des travaux. Lors des déplacements sur site, les contacts avec les entreprises se font uniquement à l'extérieur.



## Côté acquéreurs...

Depuis le mois de mai, les états des lieux entrants ont lieu en l'absence des locataires-accédants. Les acquéreurs sont informés au préalable des nouvelles dispositions et reçoivent à l'issue, un procès-verbal d'état des lieux et de

remises des clés ainsi qu'un reportage photos du logement. Les acquéreurs ont alors 30 jours pour notifier par courrier, les éventuelles réserves.

Les interventions chez les particuliers sont soumises au préalable à la signature par les clients, d'un protocole d'intervention adapté transmis par l'entreprise.

Un "Guide de Reprise d'Activité" est diffusé à l'ensemble des collaborateurs afin que chacun veille au respect des mesures de distanciation sociale, des gestes barrières et au port des moyens de protection.



## ZOOM SUR :

# Le service Relations Acquéreurs Mieux communiquer et échanger



L'un des objectifs de Coopimmo en 2020 est de développer la qualité des relations avec les acquéreurs grâce notamment au service Relations Acquéreurs. Méлина BIBRAC, Responsable Relations Acquéreurs, Qualité et Communication nous en dit un peu plus...



« Le service Relations Acquéreurs a été créé afin d'**améliorer le lien avec les accédants et faciliter les échanges**. Des outils sont actuellement en déploiement pour **favoriser l'accompagnement et le suivi de nos clients** (création d'un espace client dédié aux échanges et à la communication sur les opérations). Aujourd'hui, 82% des sollicitations reçoivent une réponse dans un délai de 8 jours. ma priorité est de créer voir **recréer du lien avec les**

**acquéreurs et d'assurer un suivi régulier des demandes**. Coopimmo s'engagera dans la mise en place d'une charte d'engagement qualité. Ces engagements seront le reflet du service rendu à nos clients (délai de réponse, suivi des interventions, services proposés, qualité du logement etc.). Une enquête de satisfaction sera également menée dans l'année auprès de nos coopérateurs afin de mesurer leur satisfaction sur la qualité de service ».

## Les programmes de Coopimmo en cours de commercialisation :

### CONFIDENCE Romainville - 93



**ACHAT EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE**  
25 logements du T2 au T4 en duplex  
Terrasses et jardins privatifs  
Résidence sécurisée  
Places de parking privatives en sous-sol  
A 2 km de Paris et proche de toutes les commodités

#### RENSEIGNEMENTS ET VENTE :

06 79 79 79 08

[www.romainville-confidence.fr](http://www.romainville-confidence.fr)

### VARIATIONS Villiers-sut-Marne - 94

**ACHAT EN BAIL RÉEL SOLIDAIRE**  
25 logements du T2 au T4  
Terrasses et balcons  
Réglementation thermique RT2012  
Résidence sécurisée par visiophone et vidéophone  
Places de parking privatives en sous-sol

#### RENSEIGNEMENTS ET VENTE :

06 40 59 52 95

[www.variations-villiers94.fr](http://www.variations-villiers94.fr)



ZOOM SUR

## LA RÉSIDENCE "PETITS PÊCHERS" Montreuil (93)

"Petits Pêcheurs" est un programme en accession sociale à la propriété et en habitat participatif lancé en octobre 2016 par Coopimmo en partenariat avec la ville de Montreuil, et l'Atelier 15 pour l'assistance à maîtrise d'usage.

Situé dans la rue des Petits Pêcheurs à Montreuil-sous-Bois, ce projet, initialement composé de 15 logements, a subi des modifications. Le permis de construire modificatif en cours d'obtention prévoit l'ajout d'un logement supplémentaire en rez-de-chaussée représentant au total 16 logements. 10 emplacements de parking dont 1 emplacement pour Personnes à Mobilité Réduite et 8 celliers seront disponibles. Les logements vont du T2 au T4 duplex.

### Un projet à taille humaine...

Afin de satisfaire une intégration urbaine de qualité, le projet se compose d'un immeuble en R+3 totalement construit en bois, ossature, bardage et plancher. Innovant sur le plan environnemental à travers sa construction bois, l'opération a obtenu **la certification environnementale CERQUAL et la Règlementation Thermique 2012.**

**Le projet en habitat participatif et monté en PSLA** (Prêt Social Location-Accession) est constitué de 2 bâtiments avec une circulation extérieure traversante. Les passerelles extérieures desservent deux appartements par palier. L'escalier est accessible depuis l'accès sur rue ou depuis l'intérieur. L'opération comprend également un espace partagé en rez-de-chaussée en relation avec un espace



jardin. Il est destiné à un usage interne à la résidence mais pourra également être ouvert à l'échelle du quartier via l'accueil d'association.

Les travaux débuteront au mois de juin 2020, pour une durée prévisionnelle de 15 mois dont 2 mois de préparation. **La livraison est ainsi prévue au 4ème trimestre 2021.**

### ...en évolution

Le permis de construire modificatif déposé en février 2020 est en cours d'instruction par les services de la Ville. Les évolutions du projet prévoient le passage à 16 logements, le changement du système de chauffage gaz collectif en chaudière individuelle. Le réaménagement du plan du rez-de-chaussée suite à la suppression des chaufferies et la suppression des volets coulissants sur la façade côté rue. Le parement en brique couleur ocre en rez-de-chaussée et le prolongement du bardage bois en substitution du soubassement en béton, la teinte ocre jaune du bardage dans les espaces de circulations et des menuiseries extérieures.

Le 21 janvier 2020, les acquéreurs ont assisté à une réunion de présentation des modifications et d'avancement du projet, ils ont ainsi pu échanger avec les équipes.



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**

**Crise sanitaire, crise sociale, crise économique, la CNL présente aux côtés des locataires.**

Nous venons tous de vivre un moment pénible et douloureux avec le coronavirus, confinement, manque de tests, de masques, de traitements et pour certaines des familles touchées de plein fouet avec la perte d'un des leurs. Nous adressons à ces familles qui ont perdu un être cher toute notre sympathie et notre compassion. Partout, notre association, dans la mesure de ses moyens, s'est efforcée d'être aux côtés des locataires pour soulager au maximum les conséquences de cette situation. Nous demandons au gouvernement un moratoire sur les loyers pour les familles en difficulté le temps de cette crise non seulement sanitaire mais encore le temps de ces conséquences économiques et sociales. Nous demandons aussi évidemment, un fond de compensation financier. Pour l'instant, le gouvernement s'y refuse obstinément. Dans le même temps, il octroie des centaines de millions d'€ à des entreprises qui s'apprêtent à supprimer des milliers d'emplois. Le gouvernement profite aussi de cette catastrophe pour s'attaquer plus fortement aux droits du travail, aux libertés individuelles, et aux intérêts des locataires. C'est insupportable, dans le même temps, une gestion de la crise sanitaire déplorable avec des mensonges, des contres-vérités, et plus grave encore une volonté affichée dès le recul de la pandémie de persévérer dans la casse de notre système de santé. Dans cette situation, en liaison avec les collectivités territoriales qui se sont investies sans compter aux services des locataires, nous avons partout répondu présent. De ce point de vue, nous tenons à remercier particulièrement pour ce qui concerne les locataires d'IDF Habitat, non seulement notre bailleur malgré quelques difficultés dues à la complexité de la situation mais aussi en particulier les municipalités de Champigny-sur-Marne, d'Ivry-sur-Seine, de Choisy-le-Roi, de Valenton, de Fleury-Mérogis, de Bagneux pour leur aide permanente, perspicace et solidaire en faveur des habitants des quartiers où se situent les logements d'IDF Habitat.

Vos représentants élus CNL :  
Hervé Corzani & Christophe Anglard

Madame, Monsieur,

La pandémie nous l'espérons est derrière nous, mais continuons à garder les gestes barrières. Elle aura laissé malheureusement quelques traces. Nous avons une pensée pour les familles qui ont subi la perte d'êtres chers. Nous leur adressons toutes nos sincères condoléances. Cette crise sanitaire que nous avons traversée, nous la traversons encore, elle accentue chaque jour un peu plus la crise économique.

La CLCV avec les cinq Associations de locataires Nationales ont signé une charte sous forme de protocole pour soutenir les locataires fragilisés par cette situation inédite dans notre pays.

- \* Fond de solidarité logement
- \* Soutien aux ménages fragilisés et aux étudiants
- \* Revaloriser les aides aux logements
- \* Moratoire sur les expulsions pour les locataires de bonne foi jusqu'au 31 octobre 2020
- \* Plan de relance de plus de logements

Nous restons à votre disposition et prenez bien soin de vous.

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

