

**CHANGER DE LOGEMENT
DU NOUVEAU!**

CHANGER DE LOGEMENT, DU NOUVEAU !

Au service des locataires

demandant une mutation vers un autre logement, Clamart Habitat met en place le dispositif de mutation conditionnée et fait évoluer ses mesures d'accompagnement en cas de passage d'un grand logement vers un plus petit.

Dans la logique du déploiement, en janvier 2017, du processus de cotation (scoring) pour toutes les attributions de logement, il convenait de mettre en place une procédure de traitement des dossiers de demandeurs de mutation conditionnée de logement.

En 2017, les 37 mutations (changement de logement au sein du parc de Clamart Habitat) ont représenté près de 10 % des attributions de logements de l'année.

De nombreuses raisons peuvent générer une demande de changement de logement. La principale est « logement trop petit », représentant à elle seule presque un quart des demandes.

QUELS OBJECTIFS ?

Partant du principe qu'un logement dégradé est un obstacle certain au changement, le nouveau dispositif vise principalement à valoriser les logements correctement entretenus. Il permet aussi de mieux répondre à la demande des situations prioritaires et de contribuer à assurer la transparence à ce sujet, en informant sans ambiguïté les locataires des priorités indiscutables, et en répondant clairement à ceux qui ne relèvent pas de ces situations prioritaires.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Cela commence obligatoirement par la constitution d'une demande de logement et son renouvellement à date anniversaire tous les ans. Cela peut se faire à l'accueil de Clamart Habitat, par Internet ou auprès de tout guichet enregistreur habilité.

Ensuite, le processus est décrit dans l'infographie ci-contre. ●●●

COMMENT ÇA MARCHE ? LE SCHÉMA GLOBAL

1

• DÉPÔT D'UNE DEMANDE

Le locataire dépose une demande de logement pour une mutation.



• PRISE DE RENDEMENT

Le chargé de clientèle Clamart Habitat programme avec le locataire une visite d'évaluation de l'état du logement.

• ÉVALUATION

Le technicien effectue la visite conseil et rédige une évaluation qui est transmise au service Parcours résidentiel.

3



• NOTATION

Sur la base de l'évaluation, une notation pour cotation est établie, validée par la commission d'attribution, puis enregistrée dans le logiciel ARAVIS. Le locataire se voit attribuer un nombre de points, incluant la mutation conditionnée.

5

• ATTRIBUTION

Le locataire peut solliciter un entretien individuel avec son chargé de clientèle. Son dossier est constitué et vérifié, puis passe en commission d'attribution. Attention : il faut qu'un logement soit disponible.



• ATTENTION

La cotation est valable 1 an. Au-delà, une contre-visite est nécessaire.

• ENTRÉE DU LOCATAIRE DANS SON NOUVEAU LOGEMENT





TEZ-VOUS



uation,
tion est
mission

bre de
ation
nnée.



Après état des lieux « sortant », signature de son nouveau bail et état des lieux « entrant ».

À SAVOIR

MUTATION D'UN GRAND LOGEMENT VERS UN PLUS PETIT LOGEMENT, PLUS SIMPLE ET SANS FRAIS.

Éviter la sous-occupation des logements est un principe de bonne gestion qui est dans l'intérêt de tous. Sur l'année 2017, au sein de Clamart Habitat, 372 logements étaient sous-occupés sur les 1107 logements de 4, 5 et 6 pièces, soit 33,6 %.

Afin de favoriser un maximum de mutation de locataires en sous-occupation, un nouveau dispositif est mis en œuvre.

L'idée générale est de simplifier la procédure et d'éviter toute dépense à la charge du locataire. Ainsi, les frais de déménagement sont intégralement pris en charge par l'Office et le dépôt de garantie existant est transféré sur le nouveau logement sans actualisation.

Mais surtout, le prix du loyer au m² de l'ancien logement est maintenu pour le nouveau. Cela signifie que le loyer hors charges diminue à proportion du nombre de m² en moins. Le loyer total, charges comprises, peut donc être inférieur dans le nouveau logement. Il peut être égal ou légèrement plus élevé si les charges correspondent à un niveau de confort supérieur, dans le cas par exemple où le locataire passe d'un logement sans ascenseur à un logement avec.

Ce dispositif s'adresse aux locataires de Clamart Habitat et de la Ville de Clamart. Pour les autres réservataires, les conditions peuvent être envisagées au cas par cas, dans le cadre d'un accompagnement par un chargé de clientèle.

ATTENTION AUX DÉGÂTS

Pour éviter d'abîmer son logement il suffit de suivre quelques règles assez simples. Signalez rapidement à Clamart Habitat tout sinistre (fuite d'eau, fissure soudainement apparente...) que vous constatez. Pensez à nettoyer régulièrement les équipements en dégraissant votre cuisine. Entretenez les bouches de ventilation et ne les obstruez pas. Évitez aussi les fumées dans les logements ainsi que le surembourgeoisement et la sur-occupation. En fait, tout est question de bon sens...



LA PAROLE AU PRÉSIDENT

Jean-Didier Berger,
président
de Clamart
Habitat



Pourquoi faire évoluer la procédure de mutation de l'Office ?

Notre politique et l'ensemble des actions que nous menons sont tournées vers trois objectifs, rétablir la confiance, notamment par la transparence des attributions, améliorer la gestion, et mieux satisfaire nos locataires.

L'évolution de notre procédure de mutation conditionnée s'inscrit dans la poursuite de ces trois objectifs. Il existe une demande importante pour des logements plus grands et nous avons un nombre également important de logements sous-occupés. Il faut donc remettre de la fluidité dans le circuit pour mieux faire coïncider la demande et l'offre. À la clé des locataires demandeurs satisfaits et un patrimoine mieux géré.

Et bien sûr, la transparence est garantie par notre dispositif de cotation qui est désormais utilisé pour toutes les attributions.

Avons-nous du recul sur ce dispositif ?

Pas beaucoup pour le moment. Nous espérons avoir regagné la confiance des locataires, tout en restant conscients qu'il s'agit d'un effort de longue haleine, et à maintenir dans la durée.

Pour ce qui est du fonctionnement, le bilan est positif, puisque depuis son démarrage début 2017, 100 % des attributions ont été décidées par la commission avec l'éclairage de ce système de cotation équitable et accessible à tous les locataires.

Vous noterez d'ailleurs, à la lecture du dossier de ce numéro, que les dispositions prises pour faire évoluer la procédure de changement de logements vont dans le même sens : améliorer l'information objective qui est fournie à tous et mettre en place des mesures incitatives pour faciliter la décision de changer.

LA VISITE D'ESTIMATION DU LOGEMENT

Très prochainement les personnes souhaitant une mutation de logement devront accepter une visite préalable de leur ancien appartement. L'adjoint au directeur de la proximité et du cadre de vie, responsable technique, explique sa raison d'être et son déroulement.

POURQUOI FAUT-IL UNE VISITE D'ESTIMATION DU LOGEMENT QUE LES PERSONNES VEULENT ÉCHANGER ?

Lorsque nous allons attribuer un logement en très bon état voire neuf à des locataires, nous souhaitons éviter d'en récupérer un qu'ils auraient sensiblement dégradé.

QUELLE EST LA MARCHÉ À SUIVRE POUR ORGANISER CETTE VISITE ?

Dans un premier temps les locataires nous contactent pour demander un changement de logement. Dès lors nous organisons une première visite dite de conseil car nous sommes là pour les accompagner. Celle-ci se déroule dans le logement occupé et meublé. Si nécessaire, le technicien qui la réalise donne des conseils aux occupants pour qu'ils puissent remettre en état le lieu où ils résident. Quelque temps plus tard nous effectuons la visite d'estimation d'état du logement.

CONCRÈTEMENT QUELS CONSEILS DONNEZ-VOUS ?

Ce sont des informations assez basiques comme reboucher des trous dans les murs, remplacer un lavabo qui ne serait pas conforme... Par ailleurs, pour des raisons de responsabilité nous ne pouvons récupérer un logement avec une cuisine équipée. Même si cette dernière est très jolie, l'occupant doit la démonter.

COMMENT SE DÉROULE LA VISITE D'ESTIMATION D'ÉTAT DU LOGEMENT ?

Après prise de rendez-vous, un de nos six techniciens se rend dans le logement. Une quarantaine de minutes sont nécessaires pour établir un état des lieux général. Il faut rassurer les locataires: on ne demande pas que le logement soit rendu neuf mais en état d'usage. Le technicien ne porte pas attention aux moquettes usées, papiers peints défraîchis, etc. En revanche, il va vérifier que les sols ne

sont pas arrachés, que les murs et portes n'ont pas subi de gros chocs, que les parquets ne sont pas brûlés... À la fin de sa prestation il part avec un document « *de santé* » du logement signé par le locataire. Celui-ci sert d'arbitrage à la mutation. J'insiste sur le fait que nous distinguons bien le logement mal tenu de celui qui est bien entretenu.

QUAND EST-CE QUE LES RÉSULTATS DE LA VISITE SONT CONNUS PAR LE LOCATAIRE ?

La visite effectuée, le technicien transmet son rapport au service clientèle et habitat de Clamart Habitat. Ce dernier informe le locataire par courrier sur la validation ou non de sa demande de mutation une quinzaine de jours plus tard. Bien évidemment en cas de refus celui-ci est argumenté. ●●●

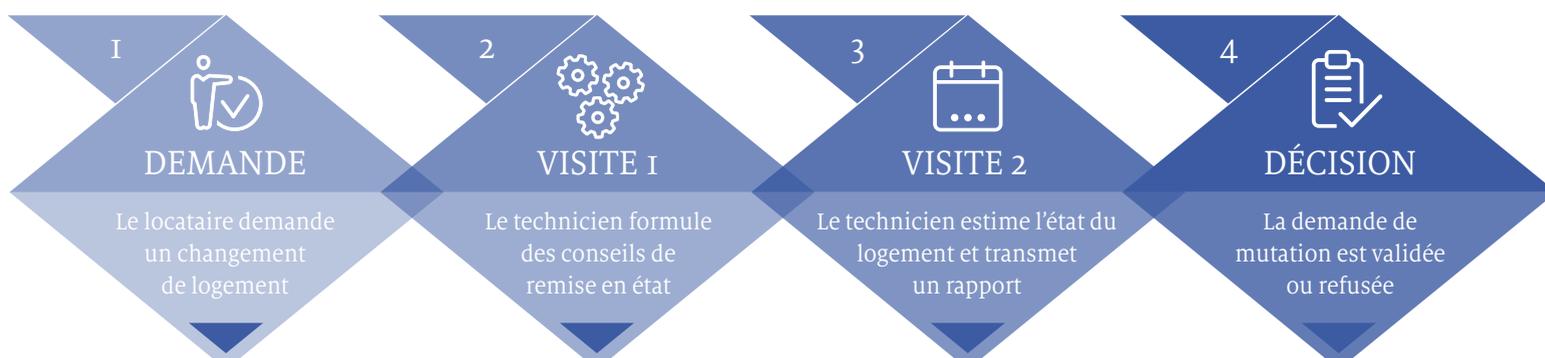


Christophe Mascle

« Nous sommes là pour accompagner les locataires »



ESTIMER POUR DÉCIDER, LES 4 ÉTAPES



COMMISSION D'ATTRIBUTION DES LOGEMENTS, LES CHIFFRES CLÉS DE 2017

La commission d'attribution des logements de Clamart Habitat a publié son rapport d'activité pour 2017. La grande nouveauté de cette année était l'utilisation du dispositif de cotation, pour construire une procédure juste, équitable et transparente pour les locataires.



Colette Huard
Vice-présidente de Clamart Habitat

La commission d'attribution est composée de 6 membres désignés par le conseil d'administration de Clamart Habitat, ainsi que du maire de Clamart ou de son représentant qui dispose d'une voix prépondérante en cas de partage des voix. L'un des membres a la qualité de représentant des locataires. Chacun des membres a une voix délibérative.

Elle analyse et étudie les dossiers des demandeurs de logement sur la base d'une grille de cotation de Clamart Habitat.

« Depuis janvier 2017, la cotation permet une notation précise et indiscutable des demandes. Une aide à la décision précieuse pour la commission d'attribution, qui ne doit pas nous faire perdre de vue la dimension sociale de notre mission. Nous veillons à prendre également en compte les situations de chacun et la dimension humaine des dossiers »

NOMBRE DE DEMANDES PAR TYPE DE LOGEMENT

Typologie	Haut-Clamart	Centre-Ville	Total	%
1 pièce	1 112	235	1 347	37,21
2 pièces	322	92	414	11,44
3 pièces	636	202	838	23,15
4 pièces	525	156	681	18,81
5 pièces	252	49	301	8,31
6 pièces	31	8	39	1,08
Total	2 878	742	3 620	100

LES DEMANDES

Les principaux motifs qui amènent une personne ou une famille à déposer une demande de logement social sont « sans logement hébergé » et « logement trop petit ». Ces deux motifs ont représenté à eux seuls 45,51 % des 3 620 dossiers de demandes avec Clamart en premier choix traités en 2017.

L'OFFRE DE CLAMART HABITAT ET LES ATTRIBUTIONS 2017

Il a été enregistré 204 congés en 2017 dans l'ensemble du parc, soit un taux de rotation de 4,61 %. Sur ces 204 congés, 198 ont concerné des logements conventionnés, un 3 pièces dans 41,41 % des cas. ●●●

CHIFFRES CLÉS 2017

2 610 familles clamartaises ont fait une demande de logement. **342** d'entre elles ont obtenu une attribution dont **37** mutations

À SAVOIR

QUI ATTRIBUE LES LOGEMENTS SOCIAUX À CLAMART ?

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, la Ville de Clamart et Clamart Habitat n'attribuent que 60 % des logements dans le parc immobilier social de notre Ville. 40 % des logements sociaux font en effet partie du contingent de la Préfecture des Hauts-de-Seine ou des logements affectés par le « 1 % patronal * » et sont attribués par ces structures.

* contingent réservé à des salariés



Au-delà de son rôle de gestionnaire, Clamart Habitat s'attache à promouvoir la notion de bien vivre ensemble auprès de ses locataires, comme avec l'initiation au jeu d'échec en juillet 2018 et les animations rugby en 2017.



CHOISISSEZ VOS REPRÉSENTANTS !

Comme les 4 millions de locataires de logements HLM en France, vous élierez bientôt vos représentants, pour une durée de 4 ans. Il s'agit des personnes qui siègeront, en votre nom, au conseil d'administration de Clamart Habitat.

C'est une réalité : les représentants des locataires rencontrent le bailleur personnellement plusieurs fois par an pour lui faire part des questions ou des remarques des locataires. Sur tous les sujets, comme les programmes de travaux par exemple, ils participent aux discussions et disposent d'un droit de vote à égalité avec les autres administrateurs.

Travaux, qualité des logements, entretien des parties communes, gestion de la résidence, avenir du quartier, maîtrise des charges, attributions de logements... Les décisions votées en conseil d'administration impactent le quotidien. Voter, pour chaque locataire, c'est saisir l'opportunité de choisir le porte-parole qui le connaît et le comprend le mieux, quand il s'agit d'améliorer concrètement la vie de tous les jours.

UN REPRÉSENTANT QUI VOUS COMPREND ET VOUS CONNAÎT

Les différents candidats vous présenteront leurs programmes. Vous pourrez choisir celui qui partage vos attentes et vos points de vue. Et bien sûr, ils sont nécessairement eux-mêmes locataires Hlm. Ils partagent le quotidien de ceux qu'ils représentent parce qu'ils vivent dans une résidence gérée par le même bailleur, ils connaissent donc la réalité du terrain et partagent les mêmes intérêts. Et voter, c'est facile (cf. encadré)! ●●●



MODALITÉS PRATIQUES

Les locataires sont appelés à voter pour élire leurs quatre représentants au Conseil d'administration de l'Office pour une durée de quatre ans. Les associations qui souhaitent présenter des candidats avaient jusqu'au 19 octobre 2018 avant 17 heures pour déposer leur liste auprès de Clamart Habitat.

Qui peut être candidat ?

Sont éligibles notamment les personnes physiques, âgées de dix-huit ans au minimum et ne tombant pas sous le coup des dispositions de l'article L. 423-12, qui sont locataires d'un local à usage d'habitation. Chaque contrat de location ne donne droit qu'à une seule candidature.

Les représentants des locataires sont élus sur des listes composées alternativement d'un candidat de chaque sexe et présentées par des associations œuvrant dans le domaine du logement.

Ces associations doivent être affiliées à

une organisation nationale siégeant à la Commission nationale de concertation, au Conseil national de l'habitat ou au Conseil national de la consommation et indépendantes de tout parti politique ou organisation à caractère philosophique, confessionnel, ethnique ou racial et ne pas poursuivre des intérêts collectifs qui seraient en contradiction avec les objectifs du logement social.

Qui vote ?

Tous les locataires (personnes physiques) qui ont conclu avec l'Office un contrat de location d'un local à usage d'habitation, au plus tard six semaines avant la date de l'élection, et les personnes entrant dans les catégories précisées dans l'article R 421-7 du CCH.

Comment voter ?

Le vote est secret. Il a lieu au scrutin de liste (comprenant huit noms) à un tour avec

représentation proportionnelle au plus fort reste, sans radiation ni panachage, suivant une procédure de vote par correspondance. Le matériel de vote sera distribué aux locataires à partir du mardi 20 novembre 2018 et comprendra :

- Un courrier avec les informations explicatives « Comment voter ? ».
- Les professions de foi des listes en présence.
- Les bulletins de vote.
- Une enveloppe retour dispensée d'affranchissement.

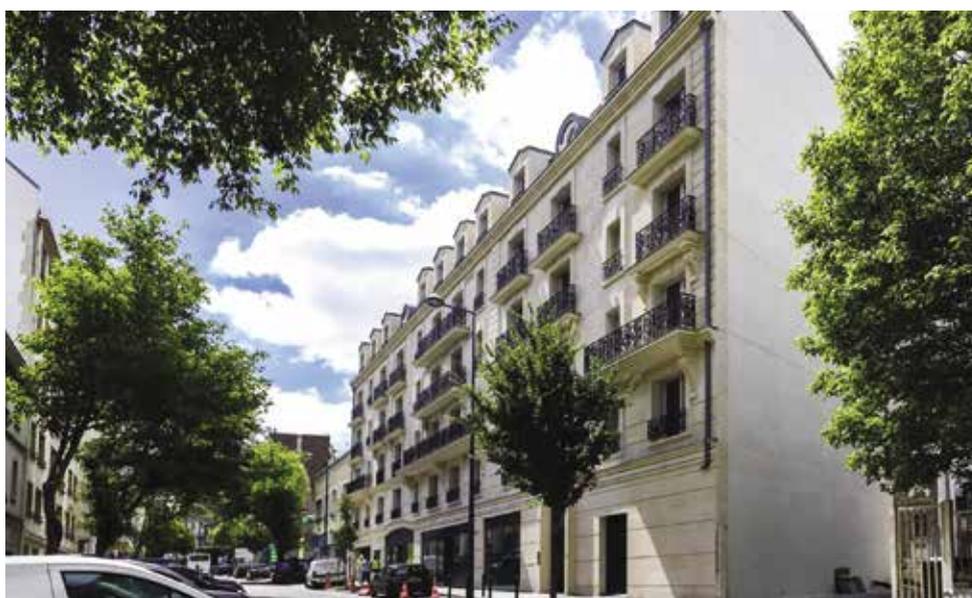
Quand voter ?

La période du vote par correspondance se déroulera du mardi 20 novembre au mardi 11 décembre 2018.

Le dépouillement aura lieu le jeudi 13 décembre à partir de 14 h, au 5 rue Paul-Vaillant-Couturier à Clamart. Les résultats seront publiés sur le site Internet de Clamart Habitat.

LES BALCONS DE LA GARE, LA RÉSIDENCE EST LIVRÉE

Depuis sa création il y a 60 ans, Clamart Habitat développe une offre diversifiée de logements, pour répondre à une demande qui ne faiblit pas. Les réalisations les plus récentes répondent aux meilleures normes environnementales, dans le respect de l'identité de chaque quartier.



Photos © Muriel Masson

C'est le cas de la résidence Les Balcons de la gare, composée de 23 logements en accession sociale à la propriété, qui a été livrée au début de cet été à ses acquéreurs dont beaucoup étaient locataires de Clamart Habitat.

À seulement 2 minutes de la Gare SNCF, future station du Grand Paris Express, Les Balcons de la Gare offrent un lieu de vie de grande qualité dans un cadre préservé et privilégié à proximité immédiate de Paris. La résidence, construite dans le style et avec les matériaux des plus beaux immeubles du secteur, se compose de 23 appartements du 2 au 4 pièces. Elle bénéficiera d'une crèche en pied d'immeuble ainsi que de nombreux commerces et services dans le quartier.

Démarré en novembre 2016, le chantier a duré 20 mois. 13 logements ont été acquis par des locataires de Clamart Habitat, et 10 autres par

des Clamartois dont la situation est conforme aux conditions réglementaires de l'accession sociale (cf. encadré).

UN ACCÈS SÉCURISÉ À LA PROPRIÉTÉ

Dans le cadre du projet Les Balcons de la Gare, Clamart Habitat proposait :

- L'accès au prêt à Taux Zéro : financement jusqu'à 40 % du bien
- Une garantie de rachat et de relogement
- Une garantie d'achèvement du bien immobilier
- Un partenaire bancaire
- Des frais de notaire réduits

DE SPLENDIDES APPARTEMENTS OFFRANT DES PRESTATIONS DE QUALITÉ

- Pierre de taille en façade
- Balcons en ferronnerie
- Cour intérieure
- Double vitrage isolant

À SAVOIR

L'ACCESSION SOCIALE À LA PROPRIÉTÉ

L'accession sociale à la propriété permet à des ménages résidant en location de devenir propriétaire d'un logement neuf à des prix abordables. Il est proposé ainsi d'acheter un logement neuf, de qualité équivalente à celle du privé, sur plan ou récemment achevé, à un prix plafonné.

Les avantages de l'accession sociale sont appréciables :

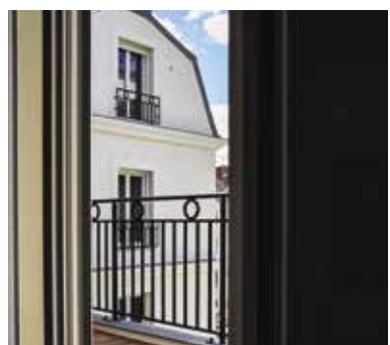
- Prêts à taux avantageux, si vos revenus ne dépassent pas un certain plafond.
- Garanties sous certaines conditions en cas de difficulté après l'acquisition (divorce, chômage...) :
 - Une garantie de relogement dans notre patrimoine (trois offres vous seront proposées),
 - Une garantie de rachat du bien,
 - Une assurance revente (indemnisation de la moins-value en cas de revente à perte).

Pour pouvoir bénéficier de l'accession sociale, vous devez respecter des plafonds de ressources déterminés par la réglementation (PLS), fixés en fonction de votre situation familiale et des ressources de toutes les personnes occupant le logement.

Nombre de personnes destinées à occuper le logement	Zone A*
1	33 400 €
2	49 918 €
3	65 436 €
4	78 125 €
5	92 954 €

* Agglomération parisienne, Côte d'Azur, Genevois français

- Chauffage et eau chaude individuels
- Entrée sécurisée : visiophone et vigik
- Parkings et box en sous-sol
- Local vélo
- Labellisation RT2012 : moins d'énergie consommée
- Nouvelle Réglementation Acoustique : moins de nuisances sonores. ●●●



LOGEMENTS NEUFS

RUE DE BIÈVRES, 59 LOGEMENTS ET DES PARKINGS

À l'angle de la rue de Bièvres et de l'impasse Colomb, Clamart Habitat vient d'achever une résidence locative de haute qualité architecturale et un parking public.

Un exemple d'urbanisme maîtrisé

Comme l'ensemble des grands projets de construction et de rénovation mis en œuvre à Clamart, celui-ci répond aux priorités fixées par Jean-Didier Berger : un cadre de vie amélioré (projets ouverts, non enclavés pour plus de sécurité, des espaces verts, des places de stationnement, des commerces de proximité, des espaces et équipements publics), et une architecture plus qualitative.

Une majorité d'appartements familiaux

L'immeuble offre 59 logements sur 4 étages et un dernier étage sous combles. 89 places de parking dont 39 stationnements publics complètent l'ensemble, répartis sur deux niveaux de sous-sol. ●



CIVISME

BIEN UTILISER LES CONTENEURS, C'EST L'INTÉRÊT DE TOUS

Par négligence ou par manque d'information, il arrive trop souvent que des sacs ou des objets encombrants soient déposés au pied des conteneurs enterrés mis à la disposition des locataires. Cela pose des problèmes d'hygiène et cela attire les nuisibles.

Toutes les consignes à respecter sont clairement expliquées dans le guide du tri, pour les trois filières de déchets : emballages, journaux et magazines ; ordures ménagères ; verre. ●



EN PRATIQUE

Pour vous aider, Vallée Sud – Grand Paris a mis en place une équipe dédiée et des outils spécifiques :

- Des ambassadeurs du tri sur le terrain ;
- Des chargés de relation citoyenne joignables au numéro vert **0 800 02 92 92** (gratuit) ;
- Une adresse mail : **infodechets@valleesud.fr** ;
- Un site internet dédié **www.valleesud-tri.fr**

CLAMART HABITAT **MAG**

N°50 ■ Décembre 2018 ■ Lettre d'informations de l'OPH de Clamart ■ Directeur de la Publication : Jean-Didier Berger ■ Journal distribué gratuitement ■ ISSN : 1638-766X ■ Coordination éditoriale : Manuel Hernandez ■ Conception-réalisation : JP2 Conseil ■ Contact : 01 46 45 35 40 ■ Imprimé sur Cocoon Silk 150 g, papier recyclé et fabriqué en France ■

