

The background of the page is a photograph of a grand, multi-story classical building facade. The building is constructed from light-colored stone or plaster and features several floors of windows with white frames and shutters. Each window is topped with a decorative pediment and is accessed by a small balcony with a black wrought-iron railing. The sky is a clear, pale blue. In the bottom right corner, there is a small green plant.

**ACQUISITIONS-RÉNOVATIONS  
PLUS BELLE  
LA VILLE**

# TOUT SAVOIR SUR LES ACQUISITIONS-RÉNOVATIONS

**Clamart Habitat a en permanence la volonté d'améliorer son offre à destination des locataires.** Parmi les moyens pour y parvenir figure le rachat d'immeubles ou de pavillons plus ou moins vétustes, pour les rénover. Ces opérations sont assez complexes et nécessitent la mobilisation de toutes ses équipes.



**Christophe Roy veut assurer des prestations de qualité aux locataires. Le Directeur général de Clamart Habitat explique pourquoi les acquisitions-rénovations sont importantes pour les personnes qui louent des appartements et pour l'Office public de l'habitat.**

des appartements et pour l'Office public de l'habitat.

### **POURQUOI MENEZ-VOUS UNE POLITIQUE D'ACQUISITION-RÉNOVATION ?**

**C.R. :** À Clamart nous voulons saisir les opportunités qui se présentent. Elles concernent souvent des immeubles dans lesquels les appartements sont dégradés, indignes ou ressemblent à des logements de marchand de sommeil. De ce fait, nous estimons qu'ils ne proposent pas un standard de location décent. Notre rôle est alors de mettre tout notre savoir-faire au service d'un urbanisme maîtrisé et valorisant pour Clamart. Concrètement, acquérir un bâtiment permet de réaliser des travaux pour qu'il retrouve sa place dans le patrimoine clamartois tout en assurant des prestations correctes aux locataires. Cela évite aussi que des immeubles soient vendus par morceaux avec un unique souci de rentabilité.

### **EN RACHETANT ET REMETTANT EN ÉTAT VOUS NE POURSUIVEZ PAS UN OBJECTIF FINANCIER ?**

**C.R. :** Nous ne devenons pas propriétaires d'un immeuble par lubie mais parce qu'il ne serait pas décent de le laisser dans son état. Pour autant, il ne s'agit pas de faire n'importe quoi ! A chaque fois nous réfléchissons à la mise en place d'un patrimoine immobilier tout en respectant des équilibres financiers. Ainsi,



lorsque nous envisageons une acquisition, nous pensons l'opération dans sa globalité. Cela signifie qu'il est avant tout question de qualité d'usage une fois les travaux réalisés. Nous n'achèterons pas un immeuble si nous n'avons pas les moyens nécessaires pour proposer des logements de qualité sur le long terme.

### **LA POLITIQUE D'ACQUISITION-RÉNOVATION SUPPOSE DONC DE SE PROJETER VERS L'AVENIR...**

**C.R. :** Tout à fait ! D'ailleurs avec le vieillissement de la population, il faut penser au maintien des personnes dans leur logement et donc se demander si l'immeuble sera toujours viable dans une vingtaine d'années. Par exemple, s'il n'y a pas d'ascenseur, pour certains locataires il risque d'être compliqué d'accéder au sixième étage...

### **DE QUELS MOYENS DISPOSEZ-VOUS POUR RÉALISER VOS ACQUISITIONS ?**

**C.R. :** L'office ne reçoit pas de subventions. Il ne vit que sur ses ressources, à savoir les loyers des locataires qui permettent de dégager des fonds propres et de réinvestir. Pour financer nos opérations nous réalisons également des emprunts. ●●●



## DES PROJETS AMBITIEUX

Clamart Habitat surveille attentivement la qualité des bâtiments de la commune. Lorsque l'office se rend compte qu'un immeuble est susceptible d'être mis en vente, il s'y intéresse. Parallèlement, le Territoire est aussi informé des éventuelles ventes et signale celles qui peuvent présenter un intérêt. Depuis 2017, Clamart Habitat a acquis deux bâtiments. Le premier au 17, avenue Paul-Vaillant Couturier se compose de 9 logements. Le second situé au 3, rue René Samuel comporte 7 appartements. Des études sont actuellement en cours pour décider quels travaux seront entrepris. Parallèlement l'office réfléchit à quatre projets d'acquisition. Deux se situent rue du Troisy pour un total de 19 logements. Les deux autres sont localisés rue Hébert et représentent 25 logements. ●●●



## CHAQUE PROJET A SON HISTOIRE

Lorsque Clamart Habitat décide de devenir propriétaire d'un immeuble, de nombreux cas de figure peuvent se présenter. Il s'est ainsi porté acquéreur d'un bâtiment haussmannien situé au 212-214, avenue Jean Jaurès. Dans le cadre d'une réhabilitation globale, un accent particulier a été mis sur la valorisation de la façade, élément majeur d'embellissement de la Ville. Celle-ci s'annonçant très lourde, il faut reloger temporairement les locataires. Deux millions d'euros de travaux seront entrepris pour redonner une nouvelle jeunesse aux appartements. Le chantier s'achèvera en 2015. Le terrain le permettant, Clamart Habitat décide de construire en parallèle Les Balcons de la Gare. Ce programme a permis de proposer 23 logements en accession sociale à la propriété en 2017. Il arrive aussi que Clamart Habitat se sépare de certains immeubles dont il est propriétaire. Tel est le cas du 7, rue de la Fontaine. Acheté et réhabilité en 2005, ses logements ont été proposés à la vente à leurs locataires l'année dernière. Autre cas de figure, celui du bâtiment qui se



trouve au 2, avenue Jean Jaurès. Acheté en 2004, dans un premier temps il ne nécessite pas de travaux. Hélas, au fil des années il se dégrade. A force de multiplier les petites réparations, il devient évident qu'il vaut mieux tout remettre aux normes et entreprendre un chantier d'envergure qui s'achève cette année. ●●●



**Jean-Didier Berger,**  
président  
de Clamart  
Habitat

### Ces opérations sont-elles partie intégrante d'une politique d'urbanisme à long terme ?

Absolument, il s'agit d'inscrire dans la durée une contribution efficace à notre politique d'urbanisme maîtrisé qui profite à tous. Notre liste de projets l'atteste.

C'est d'ailleurs pourquoi différents acteurs sont parties prenantes (la Ville, le Territoire Vallée Sud - Grand Paris, Clamart Habitat), afin de développer un programme qui embellisse la Ville, bien sûr, mais qui réponde aussi aux besoins des habitants, à des coûts maîtrisés.

### Quel intérêt pour Clamart ?

Il y en a plusieurs ! Rappelons d'abord que l'on parle de bâtiments au mieux vétustes, au pire flirtant avec l'habitat indigne. Sans action de notre part, ils continueraient à dépérir par manque d'entretien, jusqu'à trouver un repreneur, intéressé par une opération immobilière rentable, sur laquelle nous aurions peu de contrôle, avec des ventes à la découpe par exemple.

Le premier intérêt est donc de contribuer à l'embellissement de la Ville. Il suffit de regarder les photos de ce dossier pour le constater. Et une Ville plus belle, c'est de la qualité de vie en plus pour tous.

Bien entendu, si Clamart Habitat pilote ces opérations, c'est en raison de notre second objectif : améliorer notre offre de logements sociaux de qualité à destination de nos concitoyens aux revenus les plus modestes. Nous en proposons ainsi davantage et souvent dans des quartiers qui en manquaient pour une bonne mixité sociale.

Enfin, cela permet presque toujours de redynamiser l'offre commerciale de proximité dans le quartier concerné, rendant celui-ci plus attractif. Un cercle vertueux en quelque sorte.

# LA SATISFACTION DES LOCATAIRES AVANT TOUT



Les acquisitions-rénovations sont effectuées dans le but de proposer des appartements décents et d'améliorer les conditions de vie des locataires. Dès Lors, si les immeubles sont habités, dans un premier temps les locataires peuvent avoir des inquiétudes car le logement social a souvent mauvaise réputation. Ils se posent aussi de nombreuses questions sur une éventuelle augmentation des loyers, les changements que va éventuellement entreprendre Clamart Habitat... Systématiquement l'office les rencontre pour les rassurer. Une acquisition-rénovations suppose également des travaux. Lorsque ceux-ci sont importants (modification des ventilations, des systèmes de chauffage, présence de plomb dans les peintures...) il faut reloger les locataires afin qu'ils ne soient pas gênés. Dès lors un programme d'accompagnement est mis en place avec des réunions d'information et des entretiens individuels pour proposer un nouveau logement (temporaire ou définitif) aux locataires. Une fois qu'ils l'ont accepté, leur déménagement est pris en charge. Par ailleurs il faut savoir que cette politique se fait toujours dans le respect des locataires. Si Clamart Habitat devient propriétaire de nouveaux immeubles, il continue parallèlement d'entretenir ses autres bâtiments pour toujours proposer des appartements de qualité.



**Evelyne Caillarec, locataire du 212-214, rue Jean Jaurès a vécu une acquisition-réhabilitation réalisée par Clamart Habitat. Elle raconte comment cela s'est passé.**

### POURQUOI CLAMART HABITAT A-T-IL ENTREPRIS UNE ACQUISITION-RÉNOVATION DANS L'IMMEUBLE OÙ VOUS HABITEZ ?

**C.R.:** Il appartenait à une propriétaire qui ne l'entretenait pas. Les bâtiments étaient vétustes. Nous avons appris qu'elle voulait le vendre à la découpe, ce qui nous a inquiétés car nous risquions d'être délogés. Nous l'avons donc signalé à la mairie. Celle-ci a fait valoir son droit de préemption et l'a racheté. Elle savait aussi qu'il fallait totalement le rénover.

### QUELLE A ÉTÉ LA NATURE DES TRAVAUX ?

**C.R.:** Les sanitaires et la plomberie ont été changés, l'électricité remise aux normes, les parquets et peintures rénovés. Tous les appartements ont été totalement refaits du sol au plafond. Avant nous avions un chauffage électrique individuel. Maintenant nous disposons d'une chaudière à gaz à économie d'énergie et

de fenêtres double vitrage car avant les appartements ressemblaient à des passoires. L'ensemble a été bien fait et la façade de style ancien respectée.

### LES NUISANCES DU CHANTIER ONT-ELLE ÉTÉ IMPORTANTES ?

**C.R.:** À partir du moment où il y a des travaux, il y a obligatoirement des désagréments... Mais c'était le prix à payer pour récupérer un appartement totalement rénové. Je n'ai donc pas à me plaindre.

### EST-CE QUE CLAMART HABITAT VOUS A ACCOMPAGNÉ PENDANT TOUTE LA PÉRIODE D'ACQUISITION-RÉHABILITATION ?

**C.R.:** Oui. Nous avons eu plusieurs réunions d'informations avec l'architecte, les responsables du service logement ainsi que la Direction. Ils nous ont expliqué comment ça allait se dérouler et proposé de nous reloger pendant les travaux. Un professionnel a pris en charge le déménagement puis l'emménagement dans l'appartement rénové dans lequel je me suis installée. ●●●

Evelyne Caillarec

« Les désagréments... C'est le prix à payer pour récupérer un appartement totalement rénové. »



# UN INVESTISSEMENT IMPORTANT

Réhabiliter un immeuble et des appartements représente des sommes très importantes. À titre d'exemple, Clamart Habitat a dépensé près d'un million d'euros pour rénover le 2, rue Jean Jaurès. Cette somme se répartit ainsi :

Type de travaux	coûts en €
Mise en place de l'échafaudage	39 000
Travaux de désamiantage	27 000
Travaux de ravalement	99 000
Travaux de maçonnerie et d'étanchéité (démolitions, remplacement des fenêtres et portes, plâtrerie...)	203 000
Travaux de menuiserie (pose de grilles, pose de nouvelles portes et fenêtres...)	27 000
Travaux d'électricité : (pose d'éclairages, de prises...)	103 000
Travaux de couverture	40 000
Travaux de menuiserie bois (pose de cuisines, parquets...)	133 000
Travaux de peinture et nettoyages	100 000
Travaux de plomberie	125 000
Travaux de carrelage	25 000
<b>Total</b>	<b>921 000</b>



## LES ÉTAPES D'UNE RÉHABILITATION RÉUSSIE



1. Après l'achat de l'immeuble, les services gestion locative, quittancement, habitat... reçoivent les locataires avec les chargés de clientèle pour reprendre les baux.



2. Réalisation d'études pour estimer précisément la quantité et la nature des travaux.



3. Lancement des appels d'offres pour sélectionner les entreprises intervenantes.



4. Relogement des locataires avant le début des travaux.



5. Réalisation des travaux.



6. Retour des locataires qui le souhaitent et ouverture à la location des logements restant vacants.

### LE CHARGÉ D'OPÉRATION UN PROFESSIONNEL CLÉ

Florent Gigot est un véritable chef d'orchestre ! Après chaque acquisition c'est lui qui doit surveiller les travaux. A l'image d'un couteau suisse, il remplit de nombreuses fonctions. Afin d'y parvenir il se rend au moins une fois par semaine sur le chantier, échange avec l'architecte et les professionnels qui sont à l'œuvre. Il fait aussi attention à ce que ceux-ci ne présentent pas des demandes supplémentaires injustifiées. C'est également lui qui s'assure que les finitions sont bien réalisées pour que les appartements soient en parfait état lorsque les locataires emménagent. ●●●

**LE CHIFFRE : 3 à 5 ans** c'est le temps qui s'écoule en général entre une acquisition et la fin d'une réhabilitation.

# LES RÉPARTITEURS DE FRAIS DE CHAUFFAGE FONCTIONNENT

Depuis janvier, chaque répartiteur de frais de chauffage installé sur les ensembles de la Plaine et de Trivaux calcule l'énergie consommée par radiateur. L'impact sur les charges des locataires ne sera visible qu'en juin 2020, au moment de la régularisation des charges de l'année 2019.



Au cours de l'année 2018, la société Ista est intervenue dans l'ensemble des logements pour effectuer la pose et le réglage des répartiteurs individuels de frais de chauffage.



Le répartiteur posé sur chaque radiateur mesure les différences de température entre le radiateur et la pièce et permet d'en déduire la quantité de chaleur effectivement consommée.

### QUEL EST L'OBJECTIF DE CE CHANGEMENT ?

Au niveau national, le gain espéré est une baisse de 20% de la consommation des énergies fossiles. Rappelons que Clamart Habitat a déjà réalisé de nombreux travaux d'amélioration de la performance énergétique et de l'isolation des bâtiments, qui ont d'ores et déjà permis d'atteindre l'objectif de maîtrise des consommations. Il s'agit donc de diminuer encore la consommation et de gagner en transparence pour les locataires.

### A PARTIR DE QUAND LE SYSTÈME CHANGE-T-IL ?

D'un point de vue technique, tout est en place. Lors de ces opérations de pose, de nombreuses interventions complémentaires ont eu lieu sur les radiateurs, notamment pour débloquer les robinets permettant l'ouverture et la fermeture.

Le comptage individuel a débuté en janvier 2019. Pour ce qui concerne l'aspect financier, l'impact de l'individualisation sera effectif lors de la régularisation des charges de l'année 2019, c'est-à-dire pas avant juin 2020.

### CHAQUE LOCATAIRE PAIERA-T-IL VRAIMENT CE QU'IL CONSOMME ?

Les locataires paieront en fonction de la clé de répartition mise en place par Clamart Habitat en concertation avec les représentants des locataires, individuelle à 70% et collective à 30% conformément à la réglementation. Ce principe permet d'atténuer les différences de consommation d'énergie entre les logements en fonction de la position dans l'immeuble et d'atténuer les phénomènes de report d'énergie entre logements. ●●●

## CONSEILS POUR CHAUFFER MIEUX :

1. J'aère en ouvrant les fenêtres en grand, chauffage éteint, 5 minutes maximum pour ne pas refroidir les murs.
2. Quand je quitte mon domicile, je réduis la température du radiateur de la pièce principale.
3. Le soir, je ferme les volets et les rideaux pour conserver la chaleur.
4. Je module la température en fonction de chaque pièce (l'ADEME recommande 17°C pour une chambre d'adulte, 19°C pour une chambre d'enfant, 19°C pour le séjour, 18°C pour la cuisine et 21°C pour la salle de bains).

## VOUS AVEZ DIT STANDARD DE RELOCATION ?

Pour proposer un logement de bonne qualité et faciliter les relocations Clamart Habitat vient de publier son standard de relocation.

Pour progresser sur ces deux axes en même temps, Clamart Habitat a établi un descriptif précis des caractéristiques d'un logement de qualité, le « standard ». Ainsi, on peut comparer l'état de tout logement à relouer à l'état standard et lister des travaux à entreprendre pour le remettre en bon état.

Par exemple, si un parquet ou un carrelage a été posé par le locataire précédent sans respecter

les règles de l'art, le standard prévoit un remplacement systématique et la remise en état d'origine à la charge du locataire sortant.

Une liste très complète décrit également les travaux dus au titre de l'état d'usage. Ainsi, une porte de distribution fendue sur le chant sera remplacée, une faïence d'une hauteur inférieure à 2 mètres sera déposée et remplacée jusqu'à 2 mètres, tout appareil électrique dessiné sera refixé...●●●





# INTERVENTION TECHNIQUE MODE D'EMPLOI

**Pour mieux répondre aux demandes techniques,** Clamart Habitat modernise ses procédures de recueil et de traitement. Si les chargées d'accueil enregistrent les demandes les plus courantes, ce sont les chargées de clientèle qui traitent les demandes et le service proximité qui est chargé de réaliser les travaux.

## L'ACCUEIL UNIQUE

L'accueil et le n° unique réceptionnent l'ensemble des appels liés aux demandes d'intervention technique. Les chargées d'accueil sont à votre disposition pour vous renseigner et enregistrer des actions rapides.

## UN RENDEZ-VOUS À LA ½ JOURNÉE

Ainsi, pour fluidifier les demandes techniques, les chargées d'accueil enregistrent directement les réparations les plus nombreuses et les plus fréquentes. Il s'agit des interventions sur les chauffe-eau et sur la robinetterie. Ce sont des réparations locatives qui sont réalisées par les prestataires de Clamart Habitat

et dont les coûts globaux des contrats sont répercutés dans les charges. Un rendez-vous est pris avec le locataire pour une intervention à la demi-journée.

## POUR LES AUTRES DEMANDES TECHNIQUES

Elles sont traitées par une chargée de clientèle et transmis au service proximité qui va réaliser un diagnostic si nécessaire, puis commander les travaux à une entreprise.

## LES RÉPARATIONS LOCATIVES, DES TRAVAUX SOUS LA RESPONSABILITÉ DES LOCATAIRES

Les chargées de clientèle vous conseillent également sur l'entretien et les réparations dites « locatives »

qui sont sous votre responsabilité comme l'entretien et le remplacement des interrupteurs, des prises électriques, l'entretien et le débouchage des siphons d'évacuation, l'entretien des portes et des serrures, etc.

## DES DÉLAIS FORCÉMENT VARIABLES

Malgré les efforts de Clamart Habitat pour réduire les délais d'exécution, ceux-ci restent dépendants à la fois de la complexité de la réparation ou de la demande, et du planning des prestataires extérieurs.

Une fois votre demande traitée par la chargée de clientèle, un délai minimum de 10 jours pour les réparations les plus rapides est nécessaire. Pour éviter de surcharger le numéro unique, inutile de relancer Clamart Habitat pour connaître l'avancée du dossier.

## ASTREINTE GARDIEN

Pour les urgences en dehors des horaires d'ouverture de l'accueil téléphonique, une astreinte gardien est joignable 7 jours sur 7 au 01 46 45 35 40. L'astreinte intervient à votre demande pour la protection des biens et des personnes. ●●●

# 01 46 45 35 40

Le numéro unique prend en charge l'ensemble de vos demandes du lundi au vendredi de 8h30 à 12h30 (sauf lundi 12h) et de 13h30 à 17h30 (sauf vendredi 17h).

## LES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES SONT ÉLUS

Fin 2018, les locataires ont élu leurs représentants au Conseil d'administration de Clamart Habitat pour une durée de 4 ans. Après le vote par correspondance et le dépouillement qui s'est déroulé au siège le jeudi 13 décembre 2018, voici le résultat complet de l'élection :

Les élus sont :

- Ilham BENMRAH (liste CNL)
- Yannick GEFFROY (liste CNL)
- Marcelle MOUSSA (liste UNLI)
- Daniel PIEDDELOUP (liste CNL)

Depuis le 6 février 2019, ils siègent au Conseil d'administration de l'Office et participent aux diverses commissions et instances : bureau, commission d'attribution des logements, etc... ●●●



Quatre représentants des locataires siègent au Conseil d'administration.

## BRÈVES

### RACCORDEMENT À LA FIBRE OPTIQUE

Les locataires qui souhaitent l'installation de la fibre optique par leur opérateur doivent en faire la demande auprès de Clamart Habitat au 01 46 45 35 40 au moins 3 jours avant l'intervention du technicien aux heures et jours d'ouverture de l'office afin d'avoir accès au local technique et connaître les règles de pose.

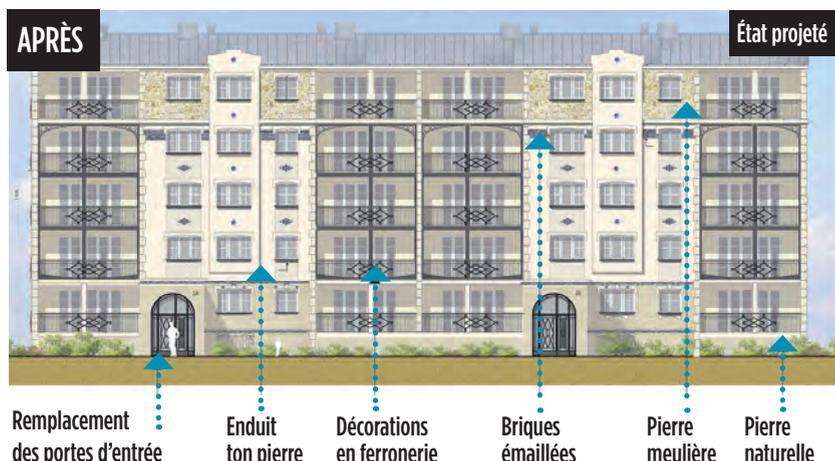
Si le logement est déjà fibré, il suffit de noter le n° qui figure sur la prise optique pour le communiquer à l'opérateur.

# RÉSIDENTIALISATION D'ENVERGURE DANS LE QUARTIER TRIVAUX-LA GARENNE

Invités à la présentation de la résidentialisation de leurs immeubles dans le cadre de l'accession sociale, les 120 locataires des bâtiments R1 à R4 de l'ensemble Trivaux La Garenne ont pris connaissance fin novembre des détails du projet de vente mais aussi de rénovation des façades. L'utilisation de matériaux de qualité comme la brique émaillée, la pierre meulière ou le fer forgé pour les loggias va contribuer à la valorisation de l'aspect extérieur de la future résidence. La proposition de vente aux locataires va débuter au second semestre 2019 et les travaux commenceront quelques mois après les premiers achats.

Avec cette nouvelle tranche de vente aux loca-

taires, Clamart Habitat poursuit son programme visant à proposer un véritable parcours résidentiel à ses locataires en leur offrant l'opportunité de devenir propriétaire de leur logement à un prix particulièrement attractif.●●●



## DÉPANNAGE À DOMICILE, LES 10 CONSEILS DE CLAMART HABITAT

Le **dépannage à domicile**, surtout s'il s'agit de trouver un dépanneur dans l'urgence, est à l'origine de nombreux problèmes pour les locataires. Voici quelques conseils pour vous prémunir des risques les plus importants.

- 1 Anticipez et élaborez vous-même la liste des numéros d'urgence.
- 2 Privilégiez le recours à des professionnels recommandés par vos proches ou par les fédérations professionnelles.
- 3 Avant toute intervention, demandez à consulter les tarifs et exigez un devis détaillé et écrit.
- 4 Si le devis est trop élevé ou s'il n'est pas clair, ne donnez pas suite et contactez un autre prestataire.
- 5 Déposez un double de vos clés chez une personne de confiance.
- 6 Porte claquée la nuit et le week-end, une nuit chez des amis ou à l'hôtel peut être la solution la moins onéreuse.
- 7 N'acceptez que les travaux d'urgence, les prestations supplémentaires pourront être effectuées plus tard.
- 8 N'utilisez pas les numéros de téléphone sur les prospectus à l'aspect « officiel » déposés chez certains commerçants, dans les entrées d'immeubles...
- 9 En cas de doute, prenez contact avec votre bailleur.
- 10 Dans tous les cas, le professionnel doit établir une facture qu'il doit vous remettre dès lors que le montant des travaux atteint ou dépasse 25€ ou que vous la réclamez.●●●



CLAMART HABITAT **MAG**

N°51 ■ Avril 2019 ■ 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 ■

