



Cadre de vie

# Le plan d'amélioration continue

PAGES 2 À 5



# UNE RÉORGANISATION EFFICACE



**Depuis deux ans** Clamart Habitat a engagé une grande réflexion pour améliorer le cadre de vie des locataires. Celle-ci entraîne des changements dont les bénéfices sont déjà visibles. Désormais c'est au tour des gardiens de voir leurs missions évoluer afin qu'ils soient encore plus disponibles pour les locataires.

**P**our s'ancrer dans la modernité et la qualité de prestation, Clamart Habitat a pleinement conscience qu'il faut savoir évoluer. C'est dans ce but qu'une réorganisation de plusieurs services est mise en place depuis 2018. Après la transformation de l'accueil et la mise en place du numéro d'appel unique (01 46 45 35 40) qui montrent déjà des résultats positifs (voir encadré), puis la création du poste de chargé de clientèle, c'est au tour du service proximité et du rôle des gardiens d'évoluer. Depuis, leur fonction est totalement transformée.

### DES OBJECTIFS CLAIRS ET PRÉCIS

Clamart Habitat a décidé de renforcer le rôle du gardien dans son organisation après une mure réflexion. Plusieurs réunions ont également été organisées avec le personnel pour définir ses souhaits, les difficultés qu'il rencontrait et les différents points qu'il pensait perfectibles. Au vu de ces concertations, un plan d'action a été mis en place afin de remplir plusieurs objectifs qualitatifs. A commencer par la volonté de progresser dans les services rendus aux locataires. Cette transformation permet aussi d'améliorer la qualité de l'entretien du patrimoine (intérieur et extérieur des bâtiments, des logements...) et de réduire le délai durant lequel les logements vides ne sont pas loués (remise en état, prévention des sinistres...).

### DES ACTIONS CONCRÈTES

Pour être en cohérence avec le numéro unique et la disponibilité des chargés de clientèle, de nouveaux horaires ont été mis en place. Désormais, les gardiens sont disponibles

du lundi au vendredi de 8h à 12h (12h30 pour les gardiens logés) et de 13h30 à 17h30 (sauf le vendredi où ils terminent à 16h30). Parallèlement, pour que les locataires aient tout le temps un interlocuteur disponible, les gardiens travaillent en binôme. Une astreinte est aussi mise en place pendant la coupure du midi et à la fin du service. Depuis mai 2019, dix personnes ont été recrutées, ce qui permet à l'ensemble des bâtiments de disposer d'un gardien référent. Tous sont équipés de smartphones qui leur permettent de prendre en compte immédiatement les demandes des locataires. Afin de pouvoir constater rapidement des problèmes d'isolation, ils disposent de testeurs d'humidité et de thermomètres avec sondes. Enfin, toutes les loges ont été équipées d'un outillage spécifique pour réaliser les petites réparations. Et ce n'est pas fini ! Dès le mois de mars, un système va être mis en place pour que les locataires puissent recevoir certaines informations concernant les interventions techniques et soient avertis de la prise en compte de leurs réclamations par SMS. ●●●

## UNE AMÉLIORATION INCONTESTABLE

D'après une étude réalisée auprès d'un panel représentatif de locataires de Clamart Habitat l'année dernière, la mise en place du numéro unique commence déjà à faire ses preuves. Les personnes interrogées affirment avoir eu moins besoin de relancer l'organisme pour obtenir une réponse et sont plus satisfaites du traitement de leur demande. Elles sont aussi plus nombreuses à se déclarer satisfait de la qualité d'intervention et des travaux réalisés.



# MADANI HAMMOUM :

## Le rôle du gardien est essentiel

**Le directeur de la proximité et du cadre de vie de l'Office public Clamart Habitat** revient sur la raison d'être de la nouvelle organisation. À la clé, des avantages pour tout le monde.

### Pourquoi fallait-il transformer le système actuel ?

Pour qu'il soit plus performant et plus efficace. Cette décision fait d'ailleurs partie de notre projet d'entreprise 2015-2020. Elle concerne de nombreux employés de Clamart Habitat. Grâce aux nouvelles solutions mises en place, ils seront encore plus disponibles pour les locataires.

### Concrètement, qu'est-ce que la réorganisation change pour les locataires ?

Beaucoup de choses ! Concernant les demandes techniques, nous gagnons une étape et donc du temps car les gardiens reçoivent directement les demandes provenant du numéro unique. Ils peuvent établir un diagnostic et faire remonter plus vite la validation des demandes d'intervention.

Ils sont aussi informés en temps réel des interventions en plomberie-robinetterie. Ils peuvent donc vérifier que le travail a été fait. Dans le cas contraire, ils font remonter l'information afin que nous intervenions immédiatement auprès de l'entreprise missionnée. Pour le suivi des interventions, chaque demande validée sera suivie d'un courrier avec une date prévisionnelle d'intervention. Après celle-ci, le locataire sera invité à répondre à un questionnaire qualité sur la propreté du chantier, la qualité de la prestation...

### Comment définiriez-vous le nouveau rôle des gardiens ?

Sans eux Clamart Habitat n'est rien ! Ils véhiculent l'image de marque de l'organisme et en sont la cheville ouvrière. Leur rôle est essentiel pour répondre aux besoins des locataires et pour maintenir la qualité du patrimoine.

### Vous envisagez aussi d'assermenter certains gardiens. Qu'est-ce qui motive cette décision ?

L'assermentation est un pouvoir donné au gardien par le Préfet après une formation et un examen. Une fois ceux-ci réussis, ils pourront agir sur les incivilités car elles causent beaucoup de désagréments aux locataires.

### Néanmoins vous supprimez les permanences de loge. Pourquoi ce choix ?

Avec la montée en puissance du numéro unique et l'évolution des modes de vie, les permanences de loge n'étaient plus utilisées par les locataires. En les supprimant, le gardien dispose de deux heures supplémentaires par jour, soit plus de quarante heures par mois pour effectuer d'autres tâches. C'est considérable ! Ce temps de travail libéré permet par exemple de contrôler les locaux vacants, ceux qui sont en travaux, de réagir plus rapidement en cas de fuite... Autre grande nouveauté, chaque gardien va visiter une fois par mois les logements occupés. Il peut ainsi engager un dialogue de confiance. Il peut aussi anticiper les demandes et les réclamations, effectuer les petites réparations et faire des demandes de travaux.

### Constatez-vous déjà des premiers résultats ?

Oui. Concrètement, les parties communes sont mieux entretenues. Depuis plusieurs mois les gardiens passent plus de temps sur le terrain et cela se voit. D'ici quelques temps, avec la montée en charge des compétences, cela sera encore plus visible. ●●●

**2h**  
Temps de travail libéré  
par jour et par gardien

## ASSERMENTATION DES GARDIENS ?

**Nombre de bailleurs sociaux** se posent la question des moyens les plus appropriés pour gérer l'incivilité au quotidien et faire changer les attitudes. Certains, comme à Calais depuis 2017, ont choisi le recours à des particuliers assermentés.

**P**our obtenir ce nouveau statut, les gardiens, placés sous la surveillance du procureur et sous l'autorité de l'employeur, doivent être « agréés par le préfet du département », selon l'article 29 du Code de procédure pénale. Les « gardes particuliers assermentés » constatent par procès-verbaux tous délits et contraventions portant atteinte aux propriétés dont ils ont la garde. Puis, dans les cinq jours qui suivent la constatation des faits, ils envoient les PV, par lettre recommandée, au procureur de la République qui décide des suites à donner. ●●●





# DES GARDIENS PLUS POLYVALENTS

## AVANT

## AUJOURD'HUI

ENTRETIEN COURANT

Assure la propreté et l'hygiène des parties communes et espaces extérieurs

Assure le services ordures ménagères et l'enlèvement des encombrants

Participe aux opérations de déneigement

Activité renforcée

Activité maintenue

Activité maintenue

Contrôle les prestations des entreprises de nettoyage

Réalise des menues réparations dans les parties communes et parties privatives

RELATIONS AVEC LES LOCATAIRES

Assure les permanences de loge

Fait visiter le logement aux candidats et participe à l'accueil des locataires

Effectue diverses tâches administratives

Activité maintenue

Activité maintenue

Réalise une fois par mois un porte à porte des logements occupés

Veille à l'application du règlement intérieur

Activité maintenue

SURVEILLANCE ET SÉCURITÉ

Contrôle du bon entretien des équipements techniques (ascenseurs, porte de parking, désenfumage)

Recense les véhicules épaves

Informe son responsable en cas de dysfonctionnement

Alerte les services compétents pour assurer la tranquillité des locataires (police pompier)

Activité maintenue

Activité maintenue

Activité maintenue

Activité maintenue

Visite technique des bâtiments, en intégrant la visite des logements vacants et des immeubles entretenus par une entreprise ou un agent d'entretien

GESTION TECHNIQUE ET MAINTENANCE

Assure un service d'astreinte 24h/24 à tour de rôle

Enregistre les demandes techniques au moyen d'outils informatiques

Activité maintenue

Activité maintenue

Déclenche l'intervention de certaines entreprises sous contrat et en assure le suivi des travaux

Contrôle les prestations des entreprises

Établit certains diagnostics techniques pour qualifier les interventions techniques

Activité maintenue

### FRANCK LOIRE : RESPONSABLE DE PROXIMITÉ

J'assure le suivi de l'entretien ménager réalisé par les gardiens et les sociétés de nettoyage ainsi que le suivi des demandes techniques. La nouvelle organisation est plutôt positive car elle redonne un véritable rôle au gardien. Les locataires se rendent compte qu'ils accomplissent bien plus de missions qu'un agent d'entretien. Ils sont aussi satisfaits de constater que leurs doléances sont mieux prises en compte et que la réactivité s'améliore.



### DIDIER CAVARD : GARDIEN D'IMMEUBLE

J'ai participé à une réunion de travail pour mettre en place la réorganisation de nos missions. C'était agréable de rencontrer d'autres gardiens pour évoquer nos différentes difficultés. Grâce à l'adaptation des horaires de travail, nous pouvons immédiatement signaler les éventuels problèmes pour que ceux-ci soient pris en charge rapidement. Cela représente clairement un gain de temps pour les interventions chez les locataires.





# 24 HEURES DANS LA VIE D'ALAIN SIÉ, GARDIEN À LA PLAINE

Travaillant depuis 16 ans pour Clamart Habitat, ce gardien aime son métier et se préoccupe en permanence du bien-être des locataires. Clamart Habitat l'a suivi lors d'une journée de travail.



Alain Sié commence sa journée dans le local de stockage. Il prépare son matériel et vérifie que tout est en bon état.



Il nettoie l'escalier avec son balais trapèze. Ensuite il va s'occuper du reste des parties communes.



Remarquant des objets qui encombrent le local vélo alors qu'ils n'ont pas lieu de s'y trouver, il les prend pour les évacuer dans un container.



Tous les jours il contrôle l'affichage pour enlever les informations obsolètes et en remettre d'autres si nécessaire.



Il s'entretient avec un locataire. Il en profite pour lui rappeler qu'il faut respecter les règles de vie commune pour le bien-être de tous.



Alain Sié vérifie que les boîtes aux lettres ne sont pas dégradées.



Il fait ensuite le tour de l'immeuble et de ses alentours. Il remarque un volet abîmé et le signale immédiatement à Clamart Habitat.



Alain Sié contrôle et visite les logements vides. Il s'assure qu'il n'y a aucune dégradation.



Il se rend compte qu'une prise s'est légèrement décollée du mur. Il en profite pour la réparer afin que les futurs locataires rentrent dans un appartement en parfait état.



A la fin de la journée Alain Sié vérifie tout son matériel afin que celui-ci soit prêt s'il doit faire un dépannage d'urgence.

Alain Sié entretient **4** bâtiments (soit **8** cages d'escaliers) comprenant **100** logements. De plus, il effectue la maintenance technique d'un autre bâtiment de **50** logements et disposant de **5** entrées.



### UN PARKING ENTièrement RÉNOVÉ

À Clamart, comme dans la plupart des villes très proches de Paris, la demande des habitants est forte pour un stationnement plus facile et plus confortable. Qu'il s'agisse de créer des places supplémentaires ou d'améliorer celles qui existent, toutes les initiatives sont bienvenues.



Le parking avant les travaux

Enlever les véhicules ventouses et les épaves (cf. notre précédent numéro de Clamart Habitat Magazine) permet de libérer des places de stationnement pour les voitures des Clamartois. Parallèlement, Clamart Habitat rénove progressivement les parkings de ses résidences, pour offrir à leurs usagers un agrément et une sécurité renforcés.

#### PLUS DE CONFORT, PLUS DE TRANQUILLITÉ

2 à 10 rue de Normandie, le bâtiment F2 est le premier à avoir bénéficié de la modernisation de son parc de stationnement.

Côté esthétique, sols et murs ont été revêtus d'une peinture technique, aussi belle que résistante. Les emplacements ont été tracés au sol, avec une numérotation des places facilement repérable. L'éclairage a été entièrement remplacé par un dispositif utilisant des LEDS, plus efficace et plus écologique. A l'extérieur, les murs



Le parking après les travaux, peinture ultra résistante et éclairages LEDS

de la rampe d'accès ont été repeints, ainsi que les garde-corps métalliques.

Côté sécurité, un système de vidéoprotection a été installé : cinq caméras dans le parking complètent les 6 autres équipant les entrées de l'immeuble. Un flocage anti-feu a également été appliqué aux plafonds.

#### 4 MOIS DE TRAVAUX

L'ensemble de la modernisation a représenté 4 mois de travaux, pour un investissement de 175 000 € HT. Pendant toute la durée du chantier, les loyers du parking ont été suspendus, et un mois de loyer a été offert aux locataires pour compenser la gêne occasionnée. ●●●

### PROJET LE NÔTRE, C'EST PARTI !

Lorsqu'il s'agit de rénovation urbaine, avant de construire, il faut démolir ! Les travaux ont démarré sur le site dit des « 3F », qui va devenir le quartier Le Nôtre.

La palissade de chantier du premier immeuble démolé par Clamart Habitat pour laisser place au quartier Le Nôtre vient d'être habillée. Porté par la SPLA Panorama, I3F, la Ville de Clamart, l'État et Clamart Habitat, ce grand projet de rénovation urbaine a pour ambition d'allier dans un même élan créateur une architecture élégante aux lignes classiques à la française, le développement de la mixité sociale, des espaces verts de qualité et l'utilisation de matériaux naturels et durables. ●●●





### UNE AMÉLIORATION TRÈS APPRÉCIABLE

**Clamart Habitat est naturellement très impliqué** dans la satisfaction de tous ses locataires. Des enquêtes qualité sont menées régulièrement, et la plus grande attention est portée aux remontées des gardiens présents sur le terrain, au plus proche des résidents.

C'est ainsi qu'a été identifiée récemment une demande d'embellissement des halls d'entrée, locaux à vélo et hall d'accès aux caves. Plusieurs facteurs en étaient la cause : vieillissement des locaux et de leurs équipements, évolution des besoins de confort, entreposage au fil du temps d'objets encombrants divers dans les locaux vélos, rendant ceux-ci impropres à leur usage initial.

#### UN PLAN GLOBAL DE RÉNOVATION

Un ensemble de mesures complémentaires a été décidé pour répondre efficacement au besoin, depuis une amélioration immédiate de la prestation de ménage, jusqu'à la réfection complète des halls d'immeubles et d'accès aux caves, en passant par la mise en peinture et le rééquipement des locaux vélos.

#### UNE PARTICIPATION ACTIVE DES LOCATAIRES

Fin 2019, une première opération, à valeur de test, a été menée sur quatre bâtiments (M22 à M25) de la Plaine représentant 12 halls et 120 logements. Elle impliquait un préalable, la libération des locaux par les locataires. Clamart Habitat avait mis à leur disposition une benne, pour jeter les affaires et objets qu'ils ne souhaitaient pas conserver, ainsi qu'un local pour entreposer les vélos et poussettes pendant la durée du chantier. Après ce test concluant, un programme de travaux sur 4 ans, va permettre de traiter tous les locaux vélos et les entrées de la Plaine et Trivaux. ●●●



Bien souvent, c'est l'entreposage de divers objets qui n'auraient pas dû s'y trouver qui rendait les locaux vélos impropres à un usage confortable.



La benne mise à disposition des locataires a permis de vider efficacement les locaux vélos pour permettre leur rénovation.

### UNE RÉNOVATION COMPLÈTE



Les boîtes aux lettres ont été remplacées par des modèles normalisés, tous les sols ont été décapés (du rez-de-chaussée au dernier étage),



les sols et les murs des locaux vélos ont été repeints, des racks ont été posés pour faciliter et mieux organiser l'entreposage des vélos.

### GEL DES LOYERS, CLAMART HABITAT FAIT FIGURE D'EXCEPTION

**Si depuis 5 ans les loyers restent stables** à Clamart Habitat, c'est loin d'être le cas pour la grande majorité des autres Offices publics de l'habitat. La preuve en quelques chiffres.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2019, seuls 7 offices dont Clamart Habitat sur 204 avaient pris la décision de ne pas augmenter les loyers pour l'année. Les hausses de l'écrasante majorité des autres offices ont été en moyenne de 1,25%, hausses pouvant même atteindre 1,83% (chiffres : Fédération des Offices publics de l'habitat, juin 2019).

En 2020, Clamart Habitat poursuivra le gel des loyers, loyers qui n'ont pas subi d'augmentation depuis 5 ans. Une période de gel bienvenue pour les locataires.

Le gel des loyers est un geste de solidarité de l'Office, voté à l'unanimité au Conseil d'administration, qui a pour objet de préserver le pouvoir d'achat de toutes les familles logées par Clamart

Habitat. Il est rendu possible grâce aux efforts de gestion et de modernisation tout en améliorant la qualité de service. Lors du dernier baromètre régional, Clamart Habitat était en tête des bailleurs franciliens avec un taux de satisfaction de 95% (enquête réalisée par INIT pour l'AORIF auprès d'un panel de 43 bailleurs franciliens).

●●●

### MUTATION CONDITIONNÉE ET COTATION

Depuis un an, les locataires de Clamart Habitat qui demandent un changement de logement reçoivent la visite d'un technicien afin d'évaluer le niveau d'entretien du logement. Un logement bien entretenu ajoute jusqu'à 10 points supplémentaires à la grille de cotation. Un logement mal entretenu fait perdre 10 points. Car ce critère fait partie de la grille de cotation qui sert d'aide à

la décision pour l'attribution d'un nouveau logement. Cette procédure juste, équitable et transparente, a été mise en place dès 2017. Une mesure en avance par rapport à l'obligation légale et qui devra s'appliquer à tous les bailleurs dans les 5 prochaines années

Chaque demande est évaluée en fonction de critères pondérés et précis : le motif de la demande, l'ancienneté, la localisation souhaitée, le

nombre de passages du dossier en commission logement, les critères de mutation.

Les membres de la commission logement disposent ainsi d'un outil objectif pour attribuer les logements aux candidats. La grille de cotation et les règles d'attribution des logements sont publiées sur le site Internet de Clamart Habitat, rubrique « L'attribution des logements ». ●●●



### DE BEAUX LOGEMENTS EN ACCESSION SOCIALE

**Si vous êtes locataires d'un logement social** et que vous souhaitez devenir propriétaire, vous pouvez acquérir un logement neuf, de qualité équivalente à celle du privé, sur plan ou récemment achevé, à un prix plafonné. À Clamart, La Résidence Balcons de Normandie, propose 20 logements neufs dans le cadre de ce dispositif.



**3** types d'appartements sont proposés, de 2, 3 ou 4 pièces, et la résidence intègre également une crèche de 32 berceaux en Rez-de-chaussée et 21 places de parking en sous-sol.

L'ensemble, route du Pavé Blanc, est idéalement situé en termes de mobilité. ●●●



Logements et parties communes sont conformes à la Nouvelle Réglementation Acoustique (NRA), la Réglementation Thermique (RT 2012) et à la réglementation handicaps, avec notamment :



- Ascenseur
- Entrée sécurisée : visiophone et vigik
- Parkings en sous-sol
- Local vélo
- Double vitrage isolant
- Choix des sols dans une gamme
- Douche ou baignoire suivant les logements
- Logements raccordés à la fibre optique

Contact : 09 67 28 36 89

### DU NOUVEAU DANS LE TRI DES DÉCHETS

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre, de nouvelles consignes de tri sont entrées en vigueur, qui concernent uniquement le bac jaune et les déchets que l'on peut y déposer. Ce qui est nouveau, c'est que maintenant tous les emballages et papiers se trient.

**D**ans le bac jaune, sont désormais acceptés tous les éléments suivants :

- Les pots (yaourts, beurre, etc.)
- Les barquettes en plastique et en polystyrène
- Les films, sacs vides et blisters en plastique même biodégradables
- Le petit aluminium (capsules de café et de bouteilles,

- Les bougies chauffe-plats, couvercles de bocaux, etc...)
- Les papiers, emballages et briques en carton
- Les bouteilles, bidons et flacons en plastique
- Les emballages en métal ●●●



### Sous-louer son logement social, c'est interdit

À l'heure où les plateformes de location touristiques entre particuliers prolifèrent, Clamart Habitat rappelle qu'en France, la loi interdit la sous-location de logements sociaux. En cas de non-respect, la sanction est une amende de 9 000 € et une résiliation du bail.

### Emménager dans un logement plus petit, ça peut être intéressant

Les locataires en sous-occupation peuvent avoir intérêt à quitter un logement devenu trop grand, ce qui est aujourd'hui assez facile. En effet, Clamart Habitat a simplifié les démarches, prend en charge les frais de déménagement et maintient le prix du loyer au M2, ce qui génère des économies pour le locataire.

CLAMART HABITAT **MAG**

N°53 ■ Mars 2020 ■ 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 Condat Silk 150g. Papier certifié PEFC 100%. ■