

POINT D'ÉTAPE 2014/2018 UN PREMIER BILAN DE NOS ACTIONS

* En mars, Jean-Didier Berger, président de Clamart-Habitat, accompagné de Colette Huard, vice-présidente, se sont rendus sur le terrain, à la rencontre des locataires, pour faire un point sur tous les aménagements engagés depuis 2014.

LE PARCOURS RÉSIDENTIEL MIS EN PLACE

Permettre aux locataires de rester à Clamart en leur proposant des solutions pour se loger tout au long de leur vie: tel est l'enjeu du parcours résidentiel mis en place par l'Office. Avec la possibilité pour les résidents d'un achat dans le neuf ou dans le patrimoine existant.

UN PARCOURS RÉSIDENTIEL ADAPTÉ L'Office compte plus de 4 430 logements en 2018. Mais le parcours résidentiel proposé par Clamart Habitat permet aux locataires de changer de logement en fonction des évolutions de leur vie personnelle. Il en va ainsi du jeune couple qui attendant un heureux événement va demander un logement avec une chambre supplémentaire, d'une famille qui souhaite accueillir une grand-mère isolée dans son appartement et a besoin de s'agrandir comme d'un couple plus âgé qui préférerait avoir un logement plus petit avec les enfants partis et installés pour payer un loyer plus faible.

L'ACCESSION À LA PROPRIÉTÉ À ce parcours « classique » pour un Office s'ajoute à Clamart l'essor important de l'accession sociale à la propriété. Avec, d'une part, des programmes neufs (comme les Balcons de la Gare en cours de construction) qui permettent à des locataires ou à des jeunes clamartois d'acheter dans leur ville et, d'autre part, la mise en vente à partir de la fin de l'année 2017 de 350 logements de Clamart Habitat. ●●●

DES CHIFFRES 2014/2018



L'accession sociale est réalisée dans le neuf comme dans le patrimoine existant.

4430

logements constituent le patrimoine de Clamart Habitat.



* Les futurs propriétaires des Balcons de la Gare ont pu récemment visiter le chantier de leur immeuble



* Le projet des Balcons de la Gare a connu immédiatement le succès commercial

UNE VÉRITABLE OFFRE DE LOGEMENTS

Proposer une offre de logements la plus large possible: tel est le pari réussi de Clamart Habitat avec la construction de programmes neufs et la mise en vente de plus de 350 logements.

DES PROGRAMMES NEUFS DE QUALITÉ Véritable axe de la politique de Clamart Habitat, la construction de programmes neufs de qualité a démarré en 2014 avec la remise à plat des projets de nouvelles constructions. Emblème de ce renouveau, le programme des Balcons de la Gare revu par un nouvel architecte avec une façade haussmannienne. Ce programme neuf de 23 logements a connu un vif succès. Un autre programme neuf est également lancé avec les Jardins d'Hugo, entre la rue Gabriel-Péri et les avenues Victor-Hugo et Jean-Jaurès.

350 LOGEMENTS EN ACCESSION Second axe de la politique d'accession sociale à la propriété, la mise en vente de plus de 350 logements du patrimoine de l'Office. Les locataires concernés se sont montrés très intéressés par cette offre. Ils attendent les prix proposés comme les modalités. Une décote de 35 % a été décidée pour la fin de cette année. Avec cette vaste opération, Clamart Habitat entend accompagner au plus près les locataires sur tous les aspects juridiques, financiers et techniques de ces opérations de vente.

Quatre premiers programmes sont en vente: 7 logements rue Fontaine, 9 logements rue Fillassier, 10 logements dans la résidence Schneider et 25 pavillons rues des Sorbiers et de Crouy. ●●●

DES CHIFFRES 2014/2018

25%

des locataires, selon une enquête, sont intéressés par l'achat d'un logement vendu par Clamart Habitat.



350

logements du parc immobilier de Clamart Habitat sont mis en vente pour leurs locataires.

LA PAROLE AU PRÉSIDENT



Jean-Didier Berger,
président de Clamart Habitat

« Pouvez-vous nous dresser le bilan des actions prioritaires que vous avez engagées ? »

Je souhaite tout d'abord souligner notre volonté partagée avec le Conseil d'administration de Clamart Habitat de modifier en profondeur la façon de gérer notre Office. Ce changement essentiel, engagement de notre début de mandat, nous a permis de regagner la confiance de nos locataires. Ce nouveau climat fut propice au développement de nombreuses actions dans tous les domaines de l'habitat. Elles sont exposées dans ce document.

Ainsi, avons-nous mis en place un véritable parcours résidentiel qui offre à nos locataires la possibilité de rester plus facilement sur notre Ville à travers la mutation vers un logement adapté à l'évolution de leur famille ou grâce à l'achat de leur appartement à des conditions très avantageuses.

C'est ainsi que nous avons ouvert en 2016 la commercialisation de 23 logements neufs dans un programme particulièrement attractif, les Balcons de la Gare. Fin 2017, nous avons proposé à la vente 350 logements aux locataires à un prix très intéressant. Pour beaucoup, c'est la chance de leur vie.

Nous avons aussi mis en place une procédure de transparence et d'équité dans l'attribution des logements avec le scoring, la cotation de la demande de façon objective. Parallèlement, en rencontrant plus de 2500 demandeurs de logements depuis quatre ans, nous faisons preuve d'une plus grande écoute.

Nous avons aussi travaillé sur la sécurité avec la mise en place de la vidéoprotection et l'intervention de la police municipale dans tous les quartiers de la Ville. Les loyers sont gelés depuis 2014 après avoir fortement augmenté sous l'ancienne majorité. Des travaux importants sont engagés sur les espaces verts ou les parkings.

Nous allons poursuivre en 2018 avec des nouveautés comme l'ouverture d'un numéro de téléphone unique et la création de postes de chargés de clientèle pour accompagner nos résidents.

Je souhaite que toutes les actions entreprises se poursuivent pour le bien-être de tous nos résidents, dans un esprit de dialogue et de concertation.

LA GESTION EXEMPLAIRE DE L'OFFICE

La direction de l'Office a mis en place, sous l'autorité du nouveau conseil d'administration, des procédures organisationnelles rigoureuses. La direction a validé un nouveau projet d'entreprise pour améliorer sa performance et suit une politique environnementale stricte.

LE CONTRÔLE STRICT DU BUDGET Une nouvelle gouvernance de l'Office s'est mise en place en 2014. Le conseil d'administration, autour de son président Jean-Didier Berger et de son directeur général, Christophe Roy, a entrepris de remettre à plat les méthodes de gestion de l'Office dès 2014.

Deux objectifs sont fixés : gérer sereinement l'entreprise au quotidien et contrôler les investissements sur le long terme. Un projet fondé sur l'anticipation dans tous les domaines (dépenses courantes, entretien du patrimoine, charges de structure et gros travaux). Avec l'implication des 115 salariés de l'Office, gardiens, jardiniers, administratifs et gestionnaires, qui se sont engagés dans ce nouveau challenge au service des locataires.

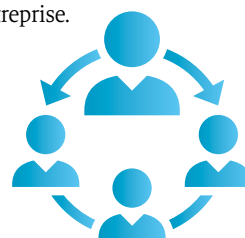
DE NOUVELLES RESSOURCES Le suivi du budget passe aussi par une rigueur accrue du contrôle des prestataires extérieurs avec l'utilisation d'un nouveau logiciel de gestion. La prospective est un élément essentiel avec un objectif à tenir, dans les conditions financières actuelles, de construction de 80 logements par an. Pour cela, Clamart Habitat génère de nouvelles ressources en débutant sa vente de logements pour construire de nouvelles résidences. La condition de sa bonne gestion actuelle pour préparer le futur de ses locataires et copropriétaires. ●●●



DES CHIFFRES 2014/2018

115

salariés travaillent à la réussite du nouveau projet d'entreprise.



80

logements par an : c'est le rythme de construction de l'Office pour un développement maîtrisé.



* La Direction met en œuvre la nouvelle politique de l'Office (ici le siège social)

LE GEL DES LOYERS

Plus aucune augmentation des loyers depuis 2014. L'Office a gelé les loyers à la demande expresse du Président, décision validée à l'unanimité par son conseil d'administration.

UNE POLITIQUE DE SOLIDARITÉ EN ACTION Symbole de la nouvelle gestion, la non-augmentation des loyers a été actée, à l'unanimité de ses 23 membres, par le conseil d'administration en 2014. Le gel des loyers toujours en vigueur a été expressément demandé par le Président Jean-Didier Berger dès sa prise de fonction, afin de développer une vraie politique de solidarité envers les familles les plus modestes de Clamart. Ce vrai choix doit être maintenu pour les années qui viennent. Cette décision va de pair avec une demande de rigueur accrue de la Direction sur les dépenses de l'Office.

DES PISTES D'ÉCONOMIE La bonne administration consiste à diminuer les dépenses quand les recettes cessent d'augmenter. C'est la stratégie mise en place sur le long terme à Clamart Habitat. Comme l'a rappelé le Président Jean-Didier Berger : « *Tous les axes de bonne gestion doivent être développés!* ». Ainsi, les pistes d'économie touchent tous les domaines : la construction, la réhabilitation des immeubles, l'entretien des espaces verts et du patrimoine, l'achat des prestations extérieures, les contrats de maintenance... Une piste particulière a été creusée sur la performance énergétique des bâtiments pour diminuer au maximum la facture des résidents. ●●●



* Les logements sont attribués aujourd'hui de façon transparente et équitable

LE « SCORING » : JUSTE ET ÉQUITABLE

Construire une procédure juste et équitable pour l'attribution des logements sociaux de la Ville est l'objectif essentiel du scoring mis en place en janvier 2017.

METTRE FIN À LA DÉFIANCE Tourner la page était plus que jamais nécessaire avec le climat de défiance autour des attributions de logements de l'ancienne municipalité. Les nouveaux élus ont souhaité, dès 2014, conformément à leurs engagements de campagne, mettre à plat le système avec la mise en place du scoring: un dispositif de cotation. Une procédure transparente qui permet une plus grande justice dans l'attribution des logements.

UN SYSTÈME JUSTE, ÉQUITABLE ET TRANSPARENT Le scoring allie deux avantages. Il repose sur des critères objectifs d'évaluation des candidats avec un questionnaire complet et précis et une grille de notation. Il est complété par des informations supplémentaires obtenues lors d'entretiens personnalisés à l'Office. Un système performant avec la mise en place du logiciel Aravis, qui a conduit le service du Parcours résidentiel et la vice-présidente Colette Huard à recevoir plus de 2450 personnes depuis 2014 ! Car au-delà des notes et de la rationalisation de la procédure, les responsables de l'Office insistent sur le fait que le facteur humain prime dans chaque décision finale. ●●●

DES CHIFFRES 2014/2018

2017 la mise
en place du scoring.



Plus de
2500

demandeurs de logement
ont été reçus par Clamart
Habitat depuis 2014.

INTERVIEW

COLETTE HUARD : « TROIS POINTS ESSENTIELS À RETENIR »

Trois points paraissent essentiels à retenir pour Colette Huard, quand on évoque les trois années écoulées. Elle, qui en tant que Vice-présidente a engagé, avec le soutien efficace des équipes de l'Office, un travail considérable face aux défis à relever.



La mise en place du scoring

La première action d'envergure a concerné l'attribution des logements. « Face à des dérives de la municipalité précédente, nous avons tout remis à plat. La première tâche a été de recevoir les personnes en attente de logements durant les premières années jusqu'à fin 2016. Nous voulions redonner confiance aux gens. Le scoring a donc été mis en place, ce qui a permis, grâce à un logiciel spécial, de gérer objectivement les dossiers en attribuant une notation précise et indiscutable ». Aujourd'hui, le scoring permet une gestion saine et transparente des demandes. Le rôle au sein de la commission d'attribution est d'apporter la gestion humaine des dossiers et de tenir compte des situations: « Comme cette personne âgée de 75 ans ne pouvant plus monter ses 4 étages, cette famille de six enfants entassée dans un deux-pièces ou cette assistante maternelle attendant un rez-de-chaussée indispensable à son activité ».

L'accession à la propriété ouverte

Second point important qui démarre en 2017, la mise en vente de 350 logements du patrimoine de l'Office « qui va permettre à des locataires de ne plus payer de loyers à perte et de devenir propriétaires dans de bonnes conditions ».

Les limites de la mission

Troisième point, une frustration pour Colette Huard concernant sa mission: « Que Clamart Habitat ne détienne le pouvoir d'attribution que de 30 % de logements. Il ne faut pas oublier de rappeler que près de 70 % des attributions de logements ne dépendent pas de nous, mais de la Préfecture avec les attributions urgentes de logements (DALO) et les logements du 1 % logement ». Des limites qui sont difficiles à vivre pour cette élue qui s'engage autant dans cette mission et qui suscite encore beaucoup d'incompréhension chez de nombreux demandeurs. ●



L'AMÉLIORATION DE LA SÉCURITÉ

Avec la création de la police municipale et l'installation de la vidéoprotection, l'Office et la Ville ont mis en place un dispositif pour préserver la tranquillité des habitants et lutter notamment contre les incivilités.

LA CRÉATION DE LA POLICE MUNICIPALE La Ville de Clamart a décidé, conformément à ses engagements de campagne, de créer une police municipale. En effet, le Maire, Président de Clamart Habitat, a mis en avant la nécessité de diminuer les incivilités. Pour lui, tous les outils et toutes les actions permettant d'atteindre cet objectif doivent être mis en place.

Police nationale, police municipale, vidéoprotection, prévention, culture, éducation, rénovation urbaine et mixité sociale constituent des moyens de diminuer considérablement les problèmes d'incivilités. Le Maire a donc travaillé sur ce projet majeur avec tous les acteurs de la sécurité agissant sur le territoire de la Ville.

L'INSTALLATION DE LA VIDÉOPROTECTION Après la création de la police municipale, la Ville et Clamart Habitat ont installé un système performant de vidéoprotection sur la commune avec un poste central de supervision. Le plan de déploiement a permis l'installation de 67 caméras dans la ville entre 2014 et 2017, avec 11 caméras spécifiques pour Clamart Habitat, dont 7 dans le quartier de la Plaine et 4 dans le quartier Trivaux. La police peut également intervenir, si nécessaire, dans les parties communes ou les espaces extérieurs de l'Office.

Ce plan se fait dans le strict respect de la loi, des libertés individuelles et de la vie privée des personnes. De plus, sur le terrain, toute l'action a été menée en concertation avec la population, par l'intermédiaire des comités de quartier. Ainsi, l'emplacement des caméras a été décidé après consultation des habitants comme des commerçants. De plus, le phasage de l'installation permet une évaluation permanente auprès des riverains.

L'objectif de ce programme de vidéoprotection reste triple : diminuer les troubles à la tranquillité des quartiers d'habitat, mieux appréhender les faits de délinquance et notamment les atteintes à la sécurité des personnes et des biens, et enfin, réguler au mieux les flux de circulation sur les axes et carrefours importants de la ville.●●●

* Le système de vidéoprotection garantit le droit à l'information et à l'image des personnes

DES CHIFFRES 2014/2018



2014

marque l'année de création de la police municipale de la Ville.



67

caméras sont installées depuis 2014, dont 11 pour Clamart Habitat (7 dans le quartier de la Plaine et 4 dans le quartier Trivaux). Au final, la Ville prévoit l'installation de 100 caméras.

LA PRÉSERVATION DU CADRE DE VIE

Préserver le cadre de vie et l'environnement constitue un axe majeur de la politique menée par Clamart Habitat qui propose une véritable stratégie « verte ».

AMÉLIORER LA QUALITÉ DES ESPACES VERTS Patrimoine complémentaire du bâti, les espaces verts et arborés constituent un atout majeur de la qualité de vie et de l'environnement des habitants. L'Office agit pour améliorer leur qualité dans l'avenir et a fait appel au cabinet spécialisé CoBe pour un audit complet.

UN DIAGNOSTIC POUR UN PLAN D'ACTION Le rapport détaille avec soin toute la richesse des espaces verts existants et développe de nombreuses propositions pour les valoriser et les gérer dans l'avenir. L'étude évoque une prospective globale avec une stratégie verte sur le long terme.

UN SCHEMA DIRECTEUR SUR 5 ANS Un plan d'action sur 5 ans est proposé avec deux zones test. Ce plan général comprend cinq axes majeurs : la concentration des points de fleurissement, la valorisation des promenades le long des bâtiments comme des équipements, la création de seuils d'entrée dans les logements et de jardins en cœur d'îlots et la variété de la végétation. Un calendrier d'entretien complète le plan en proposant une forte période de plantations en mai-juin et une action sur les aires de jeux en octobre-novembre. Enfin, un plan sur tous les massifs comme sur les aires de stationnement est précisé. Ce schéma directeur sur le long terme conforte cette stratégie verte dans les moindres détails : techniques d'entretien, programme d'élagage, repérage des arbres malades, réaménagement des promenades... Il précise les quatre axes majeurs à suivre : l'esthétique et la qualité des espaces extérieurs, leur appropriation par les habitants, leur facilité de gestion et d'entretien et le respect du développement durable. ●●●



* L'environnement, les espaces verts font l'objet d'une stratégie verte



* La préservation du cadre de vie reste une constante de la stratégie de Clamart Habitat

DES CHIFFRES 2014/2018



un cabinet spécialisé dans la gestion des espaces verts a réalisé un audit complet des espaces verts de Clamart Habitat.



3^e fleur : elle a été obtenue par la Ville de Clamart. Une distinction qui conforte la stratégie verte de Clamart Habitat.

UNE MEILLEURE OFFRE DE STATIONNEMENT

Depuis 2014, 224 nouvelles places de parking ont été créées.

RÉSIDENTIALISATION DES PARKINGS DE TRIVAUX Proposer des solutions de stationnement pour les locataires de l'Office est un axe important de sa stratégie. En effet, dans certains quartiers, garer sa voiture est devenu compliqué. Ainsi, dès 2015, dans la cité Trivaux, des aménagements ont été réalisés notamment des barrières installées rue de Flandres et rue d'Artois pour réserver les places de parkings aux locataires. Cette résidentialisation a été conduite par l'Office après une consultation des locataires qui s'y sont montrés largement favorables au conseil de quartier Trivaux-Garenne 3F. Clamart Habitat a engagé le même travail sur le stationnement dans la cité de la Plaine.

DES NOUVEAUX PARKINGS CITÉ DE LA PLAINE Poursuivant son travail de rénovation des parkings pour le bien-être des locataires, Clamart Habitat a réaménagé des places devant plusieurs bâtiments (M5, M6, M7, M12, F1). Ces travaux ont permis à chaque fois d'élargir l'offre de stationnement et de répondre à la demande des locataires. Ces chantiers ont aussi permis d'améliorer la sécurité des piétons en créant des circulations spécifiques et en permettant des sorties de véhicules en marche avant. Globalement, la question du stationnement est un sujet de réflexion pour l'Office qui entend poursuivre son action et proposer des places aux locataires à des prix étudiés. ●●●

LA POURSUITE DE LA CONCERTATION

Expliquer, présenter, discuter, échanger: la concertation reste un des piliers de la nouvelle gouvernance. Car rien n'est plus important pour Clamart Habitat que la satisfaction des locataires.



LA CONCERTATION AU CŒUR DE LA STRATÉGIE Rappelée constamment par le Président Jean-Didier Berger au cours de ses interventions, la concertation reste un des piliers de la stratégie mise en place par Clamart Habitat depuis 2014. Objectif: être en phase avec les priorités et les attentes des locataires dans tous les domaines. En effet, être à l'écoute des habitants demeure la seule voie à suivre pour permettre à toutes et tous de vivre dans les meilleures conditions. Des réunions régulières de concertation sont ainsi organisées depuis 2014 sur des projets importants ou sur la mise en place de services.

UNE RELATION PRIVILÉGIÉE AVEC LES LOCATAIRES Entretenir une relation de proximité et de qualité avec les locataires est une volonté constante des salariés de Clamart Habitat à tous les échelons de responsabilité. La visite de courtoisie instaurée en 2014 en est un parfait symbole. Avec à chaque nouvel entrant, une rencontre pour évaluer précisément les demandes du nouveau locataire. Mais l'Office entend poursuivre cette relation privilégiée avec tous ses locataires et copropriétaires.

DES ÉLUS ET DES ÉQUIPES SUR LE TERRAIN Les équipes de Clamart Habitat sont sur le terrain en permanence pour évaluer au mieux les demandes des résidents à court comme à moyen terme. Elles ont comme rôle de faire remonter au plus vite les informations vers la Direction. Le Président et les élus se rendent aussi régulièrement dans les quartiers pour venir au contact des habitants et échanger sur les problèmes de vie quotidienne comme les projets d'avenir. ●●●

BAROMÈTRE 2017

Satisfaction: une progression sur les principaux critères

Depuis 2016, la qualité de service est évaluée chaque année à travers un baromètre et fait l'objet d'un plan d'action immédiat. Entre deux enquêtes, la satisfaction progresse même s'il y a des fluctuations. Un encouragement pour Clamart Habitat à poursuivre ses efforts de bonne gestion, de nouveaux projets de construction de logements, de réhabilitation de son patrimoine et d'amélioration des services aux locataires.

CLAMART HABITAT **MAG**

N°48 ■ MARS 2018 ■ Lettre d'information de l'OPH du Territoire Vallée Sud – Grand Paris ■ Directeur de la Publication: Jean-Didier Berger ■ Journal distribué gratuitement ■ ISSN: 1638-766X ■ Coordination éditoriale: Manuel Hernandez ■ Conception-réalisation: Hermès Communication ■ Photo de couverture: Dusan Bekic ■ Contact: 01 46 45 35 40 ■ Imprimé sur Cocoon Silk 150 g, papier recyclé et fabriqué en France ■



DES CHIFFRES 2014/2018

1^{er}

Clamart Habitat se classe en tête des bailleurs franciliens pour la satisfaction générale, le fonctionnement des équipements collectifs, les interventions en cas de panne ou l'accueil et second pour la qualité de vie du quartier ainsi que pour la propreté générale des espaces extérieurs.



est la moyenne de satisfaction des locataires dans la dernière enquête que réalise l'Office chaque année.

ET EN PLUS

LA RÉHABILITATION DE LA RÉSIDENCE DES ARCADES

Pour redonner à la résidence des Arcades et à ses commerces une image attractive, un projet de réhabilitation a été présenté au printemps 2017. Au programme: une nouvelle visibilité des commerces, un ravalement des façades avec isolation, un traitement des infiltrations des terrasses. ●

AMPOULES OFFERTES POUR CONSOMMER MOINS!

Des ampoules basses consommation ont été offertes aux résidents afin de leur faire faire des économies sur leur facture d'électricité. Une pédagogie en direct avec ce petit cadeau bien utile qui permet une économie de 30 € par an. ●

NOUVEAU LOGICIEL NOUVEAUX SERVICES

Le nouveau logiciel Aravis mis en place à la direction de l'Office améliore les services aux locataires. Il a permis entre autres, la mise en place de la procédure du scoring qui génère une étude informatisée des notations de chaque dossier de demande de logement. ●

PERMANENCES DES ÉLUS ÊTRE TOUJOURS À VOTRE ÉCOUTE

Pour être toujours plus proches des préoccupations des locataires, le Président et la Vice-présidente du Conseil d'administration tiennent des permanences régulières pour rencontrer les locataires.

Les permanences sont les suivantes:

Jean-Didier Berger, Maire de Clamart, Président du Territoire Vallée Sud-Grand Paris, Président de Clamart Habitat. Sur rendez-vous.

Colette Huard, Vice-présidente de Clamart Habitat, Adjointe au Maire chargée du logement et de l'accession la propriété. Uniquement sur rendez-vous, au siège de Clamart Habitat, 5 rue Paul-Vaillant-Couturier. Tél. 01 46 45 35 40 ●