

# LA LETTRE



Le Magazine des locataires de CRÉTEIL Habitat - Juillet 2015

## DOSSIER

La Qualité : Améliorer notre service

## LOGEMENT

La Pointe du Lac, de nouveaux logements au bord de l'eau

## ACTIVITÉ

Développement économique : l'entreprise au cœur de la ville



# RÉHABILITATION THERMIQUE

**LA PLUS IMPORTANTE OPÉRATION**

**JAMAIS ENGAGÉE SUR LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE**



**LA LETTRE** - Le magazine des locataires de CRÉTEIL Habitat - 7 rue des Ecoles - 94048 Créteil Cedex

**Directeur de la publication** : Hervé Nabet / **Rédactrice en chef** : Véronique Benoit, directrice de la communication /  
**Rédactrice** : Christèle Dubois / **Assistante communication** : Sylvie Das Neves / **Conception-réalisation** : Créa&fab /  
**Crédit photos** : Fotolia, CRÉTEIL Habitat et Vivre Ensemble

L'impression a été réalisée à partir d'encre à base d'huiles végétales.

Le papier utilisé est composé de fibres 100 % recyclées issues de forêts gérées durablement.



# DANS CE NUMÉRO

## **PAGE 4-5 | BIEN VIVRE** **LES LOCATAIRES AU CŒUR DES** **INSTANCES DE CRÉTEIL HABITAT**

Siégeant au Conseil d'Administration, élus pour 4 ans, les représentants des locataires sont chargés de défendre vos intérêts.

## **PAGE 6-7-8 | ZOOM** **RÉHABILITATION THERMIQUE** **DU MONT-MESLY**

Démarrage de la 2<sup>ème</sup> phase de travaux



## **PAGES 9-10-11 | DOSSIER** **OBJECTIF QUALITÉ :** **LA SATISFACTION DES LOCATAIRES**

Mieux gérer les demandes des locataires est une priorité.



## **PAGE 12 | LOGEMENT** **LA POINTE DU LAC, DE NOUVEAUX LOGEMENTS AU BORD DE L'EAU**



## **PAGE 14 | TRAVAUX** **ÇA SE PASSE CHEZ VOUS**

Des travaux pour rénover, sécuriser, embellir

## **PAGE 13 | ACTIVITÉ** **L'ENTREPRISE AU CŒUR DE LA VILLE**

Développer l'activité économique au sein de la ville, c'est un objectif affirmé de CRÉTEIL Habitat. Une politique ambitieuse : favoriser la vie de quartier et créer des emplois.



## **PAGE 15 | EN PRATIQUE** **UN BEL ÉTÉ POUR TOUS**

Quelques conseils et règles simples

## **PAGE 16 | INFO MÉTIER** **LE SERVICE SOCIAL**

À vos côtés dans les difficultés

# LES LOCATAIRES AU CŒUR DES INSTANCES DE CRÉTEIL HABITAT



**Les représentants des locataires sont chargés de défendre vos intérêts.**

**Le 29 novembre 2014, vous avez voté pour élire vos représentants dans les instances de décision de l'organisme. Siégeant au conseil d'administration, élus pour 4 ans, les représentants des locataires sont chargés de défendre vos intérêts. Le point sur un engagement citoyen.**

## **Des locataires élus pour vous représenter**

Lors des conseils d'administration de CRÉTEIL Habitat, les représentants des locataires prennent notamment part aux décisions concernant :

- **Le budget** : ils participent au vote et s'expriment sur les augmentations de loyers et les travaux.
- **La maîtrise des charges** : ils s'assurent du juste niveau des charges et de leur bonne affectation.
- **L'attribution des logements** : ils participent à la commission d'attribution

des logements et veillent avec les autres membres de la commission, à prendre en compte la diversité de la demande.

- **Les travaux d'entretien** : ils participent à l'identification des travaux à engager à moyen et long terme et sont le relai des demandes des locataires.
- **La vie dans les résidences** : relais privilégiés pour favoriser et simplifier le dialogue entre le bailleur et les locataires, ils peuvent, par exemple, solliciter CRÉTEIL Habitat et obtenir son soutien pour concrétiser des initiatives de résidents.

**Les instances nationales**

**L'AFOC :**  
l'association force  
ouvrière  
consommateurs

**La CGL :**  
confédération  
générale du  
logement

**La CLCV :** association  
nationale de défense  
des consommateurs  
et usagers

**La CNL :**  
confédération  
nationale du  
logement

## Le Conseil de Concertation

### Locative, vos yeux et vos

### oreilles

Le conseil de concertation locative s'est tenu le 11 mai dernier. Ce fût l'occasion pour les représentants des locataires, d'exprimer un certain nombre de demandes émanant des résidences et pour CRÉTEIL Habitat, de présenter un bilan des charges locatives sur 3 ans. Le conseil de concertation locative est une instance créée pour favoriser le dialogue

Le 11 mai, le conseil a travaillé à l'élaboration du nouveau Plan de Concertation Locative. Ce Plan définit les règles qui régissent la concertation, désigne les participants ainsi que les thématiques des groupes de travail. Ainsi, il a

été décidé que les représentants des locataires et la Direction se concerteraient tout au long de l'année sur : les charges, la sécurité, les travaux à engager, la qualité de service ou encore les politiques sociales.



« LES ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES DÉFENDENT VOS INTÉRÊTS : ELLES EXPRIMENT VOS ATTENTES ET FORMULENT VOS PROPOSITIONS D'AMÉLIORATION DU CADRE DE VIE ».

entre CRÉTEIL Habitat et ses locataires. Réuni annuellement, il regroupe les associations représentatives des locataires et la Direction. Véritable lieu d'échanges et de débats, le CCL permet de porter à la connaissance des représentants des locataires (et donc des locataires eux-mêmes), tous les projets qui les impactent directement.

Il peut s'agir de sujets liés :

- A la gestion locative
- Aux projets de travaux d'entretien ou de grandes réhabilitations
- Et plus largement, à toutes les mesures touchant le cadre de vie des locataires.

## VOS ÉLUS, LEURS INSTANCES NATIONALES ET LEURS RÉSIDENCES

(par ordre alphabétique)

Madame ADOTEVI	CLCV	SQUARE MARTINEZ
Madame ANGLARET	CGL	ELIADE
Monsieur CAPELLE	AFOC	SARMENTS
Madame CLAVEL	CNL	COLOMBIER
Madame GALICHET	CNL	CROIX DES MECHES
Madame MICHEL	CNL	QUAI DU PORT
Monsieur SIDHOUM	CLCV	ORMETTEAU
Monsieur ZIAI	CNL	LA HABETTE



# RÉHABILITATION THERMIQUE DU MONT-MESLY



## Démarrage de la 2<sup>ème</sup> phase des travaux

**Depuis le printemps, les quartiers du Mont-Mesly et de Chéret se préparent au changement. Après la phase incontournable d'installation et de sécurisation des chantiers, les travaux de rénovation thermique sont désormais lancés. Gros plan sur une opération grand format.**

**A**près l'acquisition, en 2010, du patrimoine d'Icade par CRÉTEIL Habitat, une vaste opération de réhabilitation thermique a été engagée en 2012, pour lutter contre la précarité énergétique. Cette première phase a consisté à remplacer les fenêtres simple vitrage par des doubles vitrages, et dans 1 200 logements, à installer une ventilation mécanique et à remplacer les chauffe-bains. L'opération va se poursuivre en 2015, dans 1 500 autres logements.

### **Aujourd'hui, la seconde phase est lancée et va se voir !**

C'est la plus importante opération de réhabilitation thermique en Ile-de-France : elle concerne plus de 2600 logements répartis dans 58 bâtiments du quartier du Mont-Mesly et dans 3 bâtiments du quartier Chéret. L'ampleur des travaux nécessite un travail en plusieurs phases, tous les immeubles ne seront pas en chantier simultanément.

Dès maintenant, la réhabilitation thermique démarre pour les immeubles situés 2 rue Ravel, 2 rue Massenet, 92 et 94 rue Savar, 8 et 10 rue Lescot, 7-11 rue Blériot et 29-35 bld Kennedy et 114-118 impasse Chéret.

L'embellissement des façades a été recherché à travers un projet architectural d'ensemble, confié au cabinet d'architecture Semon Rapaport. L'objectif est de conserver une unité commune au quartier, tout en réservant une identité propre à chaque bâtiment.

61 bâtiments

## NATURE DES TRAVAUX DE RÉHABILITATION :

- Isolation thermique des façades par l'extérieur
- Traitement thermique des toitures terrasses
- Embellissement des façades

### Objectifs : maîtriser les charges pour préserver le pouvoir d'achat des locataires

Au-delà de l'embellissement général des deux quartiers, c'est bien la maîtrise des dépenses d'énergie qui est en jeu. Les travaux engagés permettront une réduction moyenne et globale de 56% des déperditions thermiques et des émissions

« LES TRAVAUX PERMETTRONT UNE RÉDUCTION MOYENNE ET GLOBALE DE 56 % DES DÉPERDITIONS THERMIQUES ET DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE. »

de gaz à effet de serre. Après travaux, les immeubles seront classés C pour 52 immeubles et D pour 9 autres, au tableau des performances énergétiques : une excellente note pour des bâtiments construits dans les années 60. A titre d'exemple, l'économie annuelle sera en moyenne d'environ 240€ pour un T3.

### La 3<sup>ème</sup> ligne de quittance neutralisée par les économies attendues

A l'issue des travaux de réhabilitation, la contribution des locataires au par-



Test de couleur grandeur nature

tage des économies est appliquée sur une 3<sup>ème</sup> ligne de quittance, selon l'arrêté du 23/11/2009 de la loi Molle. Toutefois, conscient de la nécessité de préserver le pouvoir d'achat des locataires, CRÉTEIL Habitat anticipe la baisse des consommations à travers une diminution de la provision de chauffage équivalent au montant de la 3<sup>ème</sup> ligne de quittance.

**Ainsi le montant global de la facture ne change pas !** La diminution des consommations sera d'autant plus grande que les locataires s'impliqueront dans la lutte contre les déperditions thermiques. A la fin de la réhabilitation de chaque immeuble, un programme pédagogique sera proposé aux loca-

taires, autour d'ateliers pour apprendre ou réapprendre ! les bons gestes pour maîtriser ses consommations.

### CRÉTEIL Habitat, engagé aux côtés de la ville pour le développement durable

Cette réhabilitation de grande ampleur s'inscrit pleinement dans la volonté de la Ville de s'engager dans tous les domaines en faveur du développement durable et de la transition énergétique. Cette opération vient logiquement compléter la politique de diversification des sources d'énergie au profit des énergies renouvelables. Une pompe à chaleur haute température a été

Coût des travaux :  
23 Millions d'Euros

2 600 logements  
concernés

Durée du chantier :  
3 ans

récemment implantée dans le puits de géothermie afin d'augmenter significativement la production de chaleur de celui-ci. La récupération de chaleur produite par l'usine d'incinération des ordures ménagères a également été optimisée, faisant passer l'énergie thermique de 93 000 MWh (méga-watts/heure) à 108 000 MWh. Grâce à ces travaux, la part des énergies renouvelables dans la production de chauffage atteint plus de 50% ! Un résultat qui permet l'application d'une TVA à

« LA PART DES ÉNERGIES  
RENOUVELABLES DANS  
LA PRODUCTION DE  
CHAUFFAGE ATTEINT PLUS  
DE 50% ! UN RÉSULTAT QUI  
GARANTIT À TERMES,  
UNE BAISSÉ DE LA  
FACTURE DES USAGERS. »

taux réduit et à termes, une baisse de la facture des usagers. Plusieurs autres chantiers notamment des travaux d'extension et d'unification du réseau de chauffage urbain ont été engagés dans le même objectif. Durant l'été, le puits producteur de géothermie, foré en 1984 à 1800 mètres de profondeur, fera l'objet d'un check-up complet : l'assurance d'utiliser encore longtemps, cette source d'énergie respectueuse de l'environnement.



Travaux d'étanchéité toiture

### UN REPORTAGE THERMOGRAPHIQUE POUR SUIVRE LES RÉSULTATS

Une analyse thermique par photographies a été mise en œuvre pour l'ensemble des bâtiments. Le premier jeu de clichés permet de poser le diagnostic et d'identifier précisément les points de déperdition d'énergie sur les façades. Le même travail sera réalisé à l'issue de la réhabilitation de chaque immeuble, il mettra en évidence l'efficacité des travaux d'isolation. Le groupe de travail du conseil de concertation locale suivra avec attention les résultats de cette opération.



Ponts thermiques

Durée : environ 6 mois  
par immeuble

3 300 m<sup>2</sup> de toiture

122 000 m<sup>2</sup> d'isolant  
thermique





## OBJECTIF QUALITÉ : LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

### Gros plan sur un projet au service des locataires

**La mission d'un bailleur social est de proposer une offre locative adaptée, mais aussi de répondre aux attentes et aux besoins de ceux qui habitent son patrimoine. CRÉTEIL Habitat ayant fait de la qualité un enjeu majeur de sa politique, se veut à l'écoute et au service de ses locataires.**

La dernière enquête de satisfaction effectuée en 2013 a révélé que 86% des sondés étaient globalement satisfaits de CRÉTEIL Habitat. Ce bon résultat masquait néanmoins des variations en fonction des thèmes abordés. « Le traitement des réclamations » en l'occurrence était particulièrement mal jugé, affichant 54% de mécontents. De même, l'enquête a révélé que si le professionnalisme des services de CRÉTEIL Habitat était reconnu, les délais d'attente et la réactivité étaient moins bien notés. Ce constat a conduit CRÉTEIL Habitat à

réfléchir sur la mise en place d'une « mission modernisation et qualité ». L'objectif étant de proposer des pistes d'amélioration de la qualité de service permettant une meilleure satisfaction des locataires.

#### La démarche d'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires est-elle nouvelle ?

« La satisfaction globale des locataires est de 86 %. Cela signifie que la préoccupation de la qualité de service est

déjà présente à CRÉTEIL Habitat » souligne Hervé Nabet, Directeur général. La proximité est un enjeu majeur pour l'organisme qui défend une politique volontaire en assurant une présence au plus proche des locataires - 1 gardien pour 80 familles, peu de bailleurs accordent autant d'intérêt à la proximité des relations avec les locataires - Parallèlement, récemment un pacte d'amélioration du cadre de vie concernant la remise en état de logements selon un standard normalisé a été défini. Sa mise en place contribue à améliorer les prestations dans ce domaine.



Il faut rappeler aussi la mise en service, depuis plusieurs années, d'une politique de sécurisation des parties communes. « Nous sommes un bailleur important, propriétaire d'un patrimoine de près de 9000 logements et donc autant de familles, il nous revient de dégager de nouvelles perspectives. Et donc aujourd'hui de donner un nouvel élan à une démarche qualité déjà engagée, en s'appuyant sur ce qui a fait ses preuves et en mettant en place de nouveaux outils. »

### Un nouvel élan : depuis un an une plateforme qualité dédiée

Pour ce faire, nous faisons évoluer notre organisation, nos procédures et nos dispositifs. Depuis une année déjà, nous avons créé une plateforme qualité. « Elle a pour mission d'organiser la gestion des réclamations afin de tendre vers des évolutions qui participent de la construction d'un bailleur moderne, à l'écoute de ses locataires et soucieux de répondre au mieux à leurs attentes et besoins. » souligne Véronique Benoit, Directrice Communication et Qualité.

Une équipe dédiée a été constituée, elle rassemble des conseillers qualité aux profils polyvalents, dotés de compétences issues de l'ensemble des métiers

de CRÉTEIL Habitat. « Chaque jour, ils sont amenés à instruire des dossiers de réclamations faisant appel à des connaissances dans les domaines de la gestion locative, de la proximité, du technique, de la réglementation sani-

« UNE ÉQUIPE DÉDIÉE A ÉTÉ CONSTITUÉE, ELLE RASSEMBLE DES CONSEILLERS QUALITÉ AUX PROFILS POLYVALENTS DOTÉS DE COMPÉTENCES ISSUES DE L'ENSEMBLE DES MÉTIERS DE CRÉTEIL HABITAT. »

taire, du juridique mais également dans le champ de la tranquillité résidentielle. C'est ainsi que plus de 3 000 dossiers ont pu être suivis, en lien avec les services internes, depuis la création de la plateforme qualité. »

### Améliorer, harmoniser et formaliser la traçabilité

L'équipe intervient lorsque le premier niveau de réponse, apporté par les

services ou les équipes de proximité, n'a pas porté ses fruits. Elle centralise toutes les demandes non abouties qu'elles proviennent de courriels ou de courriers.

L'objectif est double :

- 1/ Améliorer et harmoniser la qualité d'enregistrement des réclamations ainsi que la qualité des réponses adressées. Une grande attention est portée à l'évaluation des situations.
- 2/ Formaliser la traçabilité des réclamations et des informations dans un logiciel informatique dédié.

### Le premier interlocuteur reste votre gardien

Votre gardien assure la gestion courante de votre immeuble et de votre logement. Il est à ce titre votre premier interlocuteur. Il vous donne un premier niveau de renseignements et coordonne les actions à mener si besoin. La plupart des problèmes que vous pouvez être amenés à rencontrer sont traités par le gardien ou la gestion de proximité. Mais si le problème persiste, qu'il fait appel à des connaissances plus larges ou encore que vous contestez la réponse, alors vous pouvez saisir la plateforme qualité pour qu'une

instruction plus complète soit mise en œuvre. Votre gardien peut également être amené à transférer à la plateforme qualité vos demandes, si celles-ci dépassent son champ d'intervention.

### La plateforme, en cas de désordres persistants

La plateforme qualité traite les réclamations concernant les problèmes qui persistent, malgré une première intervention ou une première réponse. « Nous instruisons le dossier dans le but de comprendre les dysfonctionnements et d'apporter une réponse argumentée. Pour cela nous facilitons la communication entre les services pour mener des actions cohérentes » souligne Karine, coordinatrice de la plate-

« PLUS DE 3 000 DOSSIERS ONT PU ÊTRE SUIVIS DEPUIS LA CRÉATION DE LA PLATEFORME QUALITÉ. »

forme, « si la demande ne relève pas de la compétence du bailleur, nous en informons le locataire. Quoiqu'il arrive, nous lui apportons une réponse, même si celle-ci ne correspond pas toujours à ses attentes ».

### Des délais d'instruction nécessaires

Selon la nature de la réclamation, le temps d'instruction est très variable. Lorsque le service est saisi d'une demande, il n'est pas toujours facile d'estimer le délai d'instruction car il est fréquent que de nombreux intervenants interagissent, y compris des prestataires extérieurs. La durée moyenne d'une instruction est de 2 mois mais elle est très variable d'une nature à l'autre. Il n'est pas question pour CRÉTEIL Habitat d'adresser des réponses « toutes faites » aux locataires mais bien d'individualiser le processus d'instruction et d'apporter des éléments de réponses bien ciblés. Depuis

la mise en place du service, plus de 3 000 demandes ont été enregistrées, 2500 ont été soldées.

### Du nouveau à la rentrée

Jusqu'alors, vous pouviez solliciter la plateforme qualité par courriers ou courriels ; à partir du 1<sup>er</sup> septembre 2015, vous pourrez joindre les conseillers qualité par téléphone.

**Par courrier :** Direction de la qualité  
**Par mail :** qualite@creteil-habitat.com  
**Par téléphone :** 01 45 17 40 00

### Prochaine étape

Un nouveau pas devra être franchi avec la mise en œuvre d'un « système d'évaluation des performances des fournisseurs » afin de mieux contrôler les travaux réalisés par les prestataires mandatés par CRÉTEIL Habitat, la qualité des travaux et la conformité aux cahiers des charges, de sanctionner les manquements éventuels. « C'est une nécessité que les travaux des fournisseurs soient effectués correctement, dans les délais prévus. » souligne Thierry Farelle, en charge de l'entretien du patrimoine.



## Quand saisir la Plateforme Qualité ?

### C'EST NON

- Lorsque vous constatez un dysfonctionnement. Celui-ci est directement traité par votre gardien ou par le service concerné (votre gestionnaire, le service technique...).
- **Exemples :** « Mon chauffage ne fonctionne pas », « l'ascenseur de mon bâtiment est en panne », « je ne comprends pas le calcul de mes charges »... Ces questions ou problèmes techniques ne relèvent pas de la plateforme Qualité, ils sont gérés directement par les services.
- Les situations contentieuses pour impayés : cela relève exclusivement du service contentieux.
- Les déclarations de sinistres : rapprochez-vous de votre assureur.

### C'EST OUI

- Lorsque vous avez déjà fait votre demande auprès de votre gardien ou du service concerné mais que la réponse n'a pas été adaptée.
- Lorsque les dysfonctionnements persistent.
- Lorsque vos demandes concernent plusieurs services et qu'il convient de les traiter globalement.



# DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE : L'ENTREPRISE AU CŒUR DE LA VILLE

**Développer l'activité économique au sein même de la ville, c'est un objectif affirmé de CRÉTEIL Habitat.**



Depuis de nombreuses années, une politique ambitieuse est portée en ce sens. Elle comprend deux axes :

## Favoriser la vie de quartier

Dans la plupart des nouveaux projets de construction réalisés par CRÉTEIL Habitat, les rez-de-chaussée sont pensés « activités ». Une manière d'intégrer le plus tôt possible, des locaux adaptés aux commerces de proximité. Favoriser l'implantation de petits commerces de qualité, c'est participer au développe-

ment de la vie du quartier et améliorer le confort des habitants. Le dernier exemple en date est celui de l'immeuble de la Pointe du Lac, prochainement livré. Son rez-de-chaussée accueillera des commerces sur une surface totale de 250 m<sup>2</sup>.

Parallèlement les centres commerciaux de proximité plus anciens, sont rénovés. Ainsi des travaux d'embellissement ont été à réalisés dans les centres commerciaux l'Echat et du Palais afin de renforcer leur attractivité.

## Créer des emplois

Le parc d'activités Europarc, idéalement desservi par la route comme par les transports en commun, est dédié à l'implantation d'entreprises tertiaires et technologiques. Ce vaste parc, construit à partir des années 90, accueille déjà près de 150 entreprises et emploie environ 3 500 personnes dans des bâtiments aux typologies variées.

Le dernier né d'une surface de près de 3 500 m<sup>2</sup> est baptisé L'Horizon. Situé à l'angle des principaux axes du parc, il sera livré par CRÉTEIL Habitat et proposé à la location avant l'été. « *C'est un bel*

« L'HORIZON, DERNIER NÉ  
DES IMMEUBLES DE  
BUREAUX À EUROPARC. »

*exemple de réalisation adaptée au besoin des entreprises », souligne Hervé Nabet, Directeur général de CRÉTEIL Habitat, « Modulaire, chacun des 4 niveaux peut être divisé en deux plateaux ». L'Horizon bénéficie de tous les aménagements modernes (ventilation double-flux, pré-cablage, éclairage à détecteur de présence pour les parties communes). Une large terrasse au niveau 4 et un parking souterrain et aérien végétalisé complètent l'ensemble.*

Pour tout renseignement sur la commercialisation des locaux d'activité : Tél. : 01 45 17 40 00



**INFO :**  
BOULANGERIE PATISSERIE  
À REPENDRE

Place du Sextant,  
dans des locaux déjà aménagés  
pour cette activité.  
Surface 181 m<sup>2</sup>  
et 4 parkings en sous-sol.

# LA POINTE DU LAC, DE NOUVEAUX LOGEMENTS AU BORD DE L'EAU

Cet été, CRÉTEIL Habitat livre deux opérations de logements, dans le quartier de la Pointe du Lac.



## 63 logements locatifs sociaux

La première est située à la toute pointe du quartier, donnant sur le nouveau rond point des « oliviers ». La résidence

« LE PARTI PRIS ARCHITECTURAL JOUE LE JEU DE LA TRANSPARENCE ET DE LA LÉGÈRETÉ »

compte 63 logements locatifs sociaux. Sur 5 étages, le bâtiment propose des appartements allant du studio au 5 pièces, la plupart agrémentés de ter-

rasses ou de balcons. Des espaces verts plantés et paysagés et un parking en sous-sol complètent l'ensemble.

## 69 logements en accession

A 200 mètres dans la même rue, CRÉTEIL Habitat livre, pour le compte de PROMOSAF, une résidence en accession de 69 logements, du studio au 5 pièces. Le parti pris architectural joue le jeu de la transparence et de la légèreté, en favorisant les terrasses, les balcons et les passerelles pour relier les différents volumes.

Commercialisation en cours :  
Tél. : 01 49 56 99 42

L'environnement urbain de ces deux opérations est un modèle de mixité : dans le même quartier, on trouve des appartements en copropriété, en accession sociale à la propriété, des logements sociaux, des commerces de proximité, mais aussi de grands équipements comme la Maison de l'Enfance. Parfaitement desservi par les transports en commun, le quartier favorise aussi les déplacements doux : une piste cyclable et une station autolib' sont situés à quelques mètres des deux résidences.

# Ça se passe CHEZ VOUS

## Des travaux pour rénover, sécuriser, embellir

Toute l'année, nos équipes réalisent des travaux de gros entretien sur le patrimoine.  
En 2015, CRÉTEIL Habitat engage 6,2 millions d'euros pour améliorer votre confort, embellir et sécuriser les immeubles. Voici les principales réalisations :

### 1 CHARPENTIER

Création d'un local de tri sélectif

### 1 SEURAT

Condamnation des pelles vide ordures

Peinture des parties communes

### 1 RÉPUBLIQUE

Peinture des parties communes

### 19-23 CHABRIER

Peinture des parties communes

### 2 C FRANCK

Peinture des parties communes

### 2 ET 6 FALGUIÈRE

Remplacement des portes de hall

### 4 D'INDY

Peinture des parties communes

### 4 RUDE

Création d'un local de tri sélectif

### 4-6 PLANTES

Création de 2 locaux de tri sélectif

### 46-48 KENNEDY

Peinture des parties communes

### 59-65 CASALIS

Création de 2 locaux de tri sélectif

### 70-72-74 ET 83 À 89 CASALIS

Peinture des parties communes

### BORDIÈRES 2 ET 3

Remplacement des châssis bois par des châssis pvc doubles vitrages

### CÔTE D'OR

Coffrage bois au pourtour des tuyaux des chaudières

Remplacement des portes palières

### COTEAUX SUD

Réfection des allées piétonnes 2e phase

Peinture des parties communes et réfection des sols du 1 au 5 Schuman

### LA HABETTE

Peinture des façades des parkings 3-5-7-9 Ramon  
Pose de gardes corps en terrasse L. Terray

Sécurisation des portes de Hall du 2 au 14 L.Terray  
Création d'un local encombrant sur la place L.Terray

### LE CHOU

Boxes : remplacement des portes et réfection de l'électricité

### LE SEMEUR

Fermeture de l'accès à l'entrée au 2 mail Saussure  
Peinture des parties communes du 26/34 Sarrazin et peinture du parking

### LE STENDHAL

Réfection des sols des parties communes  
Mise en place d'un diffuseur d'eau dans le local tri sélectif

### LES CORBIÈRES

Remplacement des châssis bois par des châssis pvc doubles vitrages

### MANSARD

Remplacement et mise aux normes des boîtes aux lettres

### MONTAIGUT

Remplacement des portes fenêtres bois des séjours par des châssis PVC doubles vitrages

### ORMETTEAU

Remplacement des châssis bois par des châssis pvc doubles vitrages

### PORT J

Ravalement des façades et étanchéité

### RPA MARIVAUX

Révision de toutes les fenêtres des logements

### SARDANNE

Peinture des parties communes

### S. SIGNORET

Pose de plafonds pleins dans les halls d'entrée des 5 et 7 Sartre

Peinture de 2 parkings en sous-sol, rue Jean-Paul Sartre

### SQUARE MARTINEZ

Remplacement des tableaux électriques et mise en conformité des logements

### TOUTES RÉSIDENCES

Pose de bacs à douche pour personnes âgées ou personnes à mobilité réduite





# Un bel été pour tous

## Conseils pratiques

**L'été arrive et avec lui, les envies d'embellir son balcon et de se retrouver autour des aires jeux pour les enfants. Voici quelques conseils et règles simples pour que chacun puisse profiter de l'été en toute tranquillité.**

### > Embellissez vos balcons

Dans un petit espace, pensez aux volumes : les treillages plantés dans les bacs permettent de faire monter les géraniums-lierres ou pois de senteurs. Vous pouvez aussi planter quelques mini légumes que vous dégusterez l'été.

Mais attention, sécurité d'abord ! Tout élément au-dessus de la rue, même s'il est accroché, est dangereux. Il est également formellement interdit de percer les murs de façade pour y accrocher des suspensions. Les plus petits trous peuvent créer des infiltrations d'eau.

### > La nuit, pas de bruit !

Il fait plus chaud, pas d'école demain... Jouer au ballon tard le soir est tentant pour les enfants ! Les plus grands ont également tendance à se retrouver pour discuter jusque tard dans la nuit. Pourtant, les règles de vie commune restent les mêmes en toutes saisons : les bruits (de ballon, de scooter, ou la musique) sont interdits après 22 heures pour permettre à chacun de dormir tranquillement, même avec les fenêtres ouvertes.

### > Ni linge, ni barbecue

Tout comme le reste de l'année, le linge ne doit pas être étendu sur les balcons ou aux rebords des fenêtres. Par ailleurs, les barbecues (charbon, gaz et même électriques) y sont formellement interdits tout comme dans l'ensemble des espaces verts des résidences.

### > Fenêtres ouvertes, danger pour les petits !

Chaque année des accidents graves ont lieu pendant l'été. Lorsque vous aérez, surveillez vos enfants, ne les laissez jamais seuls. Les petits débordent d'imagination pour pousser une chaise, grimper ou s'agripper pour « voir en bas »... et tomber.

### > Signalez votre absence prolongée

Vous pouvez prévenir votre gardien si vous partez en vacances. Vous pouvez aussi lui transmettre les coordonnées d'une personne qui possède votre clé, à joindre en cas d'urgence.



# INFO MÉTIER

## INFO MÉTIER

# Le service SOCIAL

## À vos côtés dans les difficultés

**Quatre conseillères sociales, une responsable de service et une assistante composent le service social de CRÉTEIL Habitat. Diplômée et expérimentée, l'équipe apporte ses compétences aux familles confrontées à des difficultés liées au logement au sein du patrimoine de CRÉTEIL Habitat.**



*Trois questions à Christiane Amoureux, Responsable du Service Social*

### Quelles sont vos principales missions?

Comme le nom de notre service l'indique, notre rôle est avant tout social. Nous venons en soutien des locataires, dans toutes les problématiques liées au logement. Nos principaux objectifs sont de trouver des solutions adaptées aux situations de dettes locatives et de favoriser le « mieux-être » dans le logement.

### Quand intervenez-vous ?

Nous intervenons à tout moment de l'impayé, le plus tôt étant le mieux pour éviter que la situation ne se dégrade. Les locataires peuvent nous contacter avant que l'impayé ne naisse, pour avoir des conseils et trouver des solutions de prévention.

A l'écoute, nous cherchons ensemble des solutions : mise en place d'un plan d'apurement, vérification des droits administratifs, aide à la gestion du budget, orientation vers des organismes spécialisés. Souvent les locataires sont perdus dans les méandres administratifs, notre rôle est de les informer et de les soutenir.

Nous intervenons aussi auprès de personnes âgées ou à mobilité réduite lorsque le maintien dans le logement nécessite des aides particulières. Nous mobilisons nos partenaires afin que les aménagements adéquats ou l'aide humaine puissent être apportés. Là encore, écoute et soutien sont au cœur de nos actions.

Plus largement, nous intervenons lorsqu'une difficulté sociale nous est signalée et qu'elle remet en cause le maintien dans le logement. Cela peut-être un problème de grand isolement,

d'hygiène, un accident de la vie (le décès d'un conjoint, la perte d'un emploi...). Notre rôle est d'agir mais aussi de « faire agir » les familles pour qu'elles gagnent en autonomie et en qualité de vie. Pour cela, nous travaillons en lien étroit avec les services sociaux de la Ville et du Département.

### Comment vous contacter ?

Nous sommes alertés par les autres services de CRÉTEIL Habitat : la gestion locative bien sûr, avec qui nous sommes en lien permanent, mais aussi l'équipe de proximité, le service contentieux...

Les locataires peuvent aussi nous contacter directement. Nous les y encourageons d'ailleurs, car il est très important de ne pas rester isolé dans ses difficultés et de prendre conseil auprès des services sociaux. Ignorer ses problèmes n'amène pas de solution, mieux vaut les affronter en y étant aidé.

### POUR VOUS AIDER DANS VOS DÉMARCHES

#### Le Service social CRÉTEIL Habitat

7 rue des Ecoles  
94000 Créteil  
Tél. : 01 45 17 40 00

**L'E.D.S :** Espace  
Départemental des  
Solidarités (action sociale,  
aide sociale à l'enfance,  
protection maternelle)

8 rue du G<sup>al</sup> Lacharrière  
94000 Créteil  
Tél. : 01 45 13 81 60

**Le CCAS :** Demandes d'aides  
sociales pour le compte de  
l'État, du département (aides  
légalés) et de la commune  
(aides facultatives).

Mairie de Créteil  
Tél. : 01 49 80 92 94

**L'ADIL :**  
Agence  
Départementale  
Information Logement

48, Avenue Pierre  
Brossolette, 94000 Créteil  
Tél. : 08 20 16 94 94