

IRP ((infos))

((Édito))

En ce début d'année, j'ai le plaisir de vous adresser, en mon nom personnel et au nom de tous les collaborateurs d'IRP, tous mes vœux de santé, bonheur, de réussite professionnelle et personnelle pour 2015.

Voici donc le deuxième numéro d'IRP INFOS. Nous poursuivons donc dans la voie que nous avons indiquée en vous communiquant les informations vous permettant de mieux comprendre nos actions et nos engagements.

Un des temps forts de l'année 2014 a été la réalisation de l'enquête de satisfaction menée auprès de 400 locataires en mai dernier qui placent IRP en bonne position parmi ses homologues bailleurs de la région parisienne. Cette dynamique doit se poursuivre notamment afin d'améliorer certaines de nos prestations.

IRP a poursuivi son activité de développement en livrant 200 logements en 2014 permettant ainsi à de nombreuses familles d'accéder à un logement social.

Ces nouvelles résidences bénéficient de la présence d'un gardien ou d'un régisseur, car nous sommes persuadés que la qualité de service passe avant tout par une présence humaine sur les résidences. Notre société joue ainsi son rôle en créant des emplois pérennes et bien sûr non délocalisables ! Nous vous proposons de mieux connaître les acteurs de votre quotidien avec le portrait de l'une de nos gardiennes retraçant son parcours et ses motivations pour son métier.

Il est parfois utile de faire évoluer l'organisation et c'est ce que nous réalisons en ce moment à l'agence de Mantes : cette nouvelle organisation vous est détaillée en page 3 et nous sommes persuadés qu'elle permettra, là encore, de mieux répondre à vos attentes.

Enfin, la fin d'année a été marquée par les élections de vos représentants au conseil d'administration d'IRP. Nous sommes convaincus que c'est par un dialogue constant avec vos représentants que nous pourrions collectivement continuer dans la voie de l'amélioration de la qualité du service rendu aux habitants.

Sylvie Rabinovici
Directeur général

Résultats de l'enquête de satisfaction Votre satisfaction est notre priorité



En mai dernier, 450 d'entre vous ont été interviewés dans le cadre de la grande enquête à laquelle IRP participe tous les 4 ans afin de mesurer votre satisfaction. Cette étude a réuni en 2014, 44 bailleurs sociaux d'Ile de France, représentant 300 000 locataires.

L'enquête traite de l'ensemble des sujets concernant les liens entre bailleurs et locataires : votre logement, votre résidence, les équipements et leur fonctionnement, la propreté, la qualité de vie dans votre quartier, la gestion de vos demandes, la communication, l'information et l'accueil.

Les résultats placent IRP en bonne place parmi les bailleurs franciliens avec **84% de locataires satisfaits** globalement de leur bailleur, au-dessus de la moyenne régionale de 80%.

Vous êtes particulièrement satisfaits :

- **90% de locataires satisfaits de leur logement,**
- **84,2% de satisfaction globale** pour le fonctionnement des équipements dans les parties communes,
- **81% d'avis positifs sur la qualité** des logements,
- **91,3% satisfaits** parmi les nouveaux arrivants sur les **conditions à l'entrée dans les lieux.**

Néanmoins IRP devra renforcer ses efforts sur les sujets de :

- **la propreté : 78% de satisfaits** seulement, contre 82,2% en 2010,
- **le traitement de vos demandes : 57,5% de satisfaits.** Ce taux reste toutefois supérieur à la moyenne régionale, qui se situe à 50,2%.

Les équipes d'IRP agissent d'ores et déjà avec la mise en place de nouvelles procédures : clarification du circuit de traitement des demandes, renforcement du contrôle des prestations de ménages... pour que vous puissiez rapidement constater une amélioration.

Nous remercions tous les locataires qui ont contribué à cette enquête.

mise en place de nouvelles procédures : clarification du circuit de traitement des demandes, renforcement du contrôle des prestations de ménages...

90%

de locataires satisfaits de leur logement

L'ACTUALITÉ de vos résidences !

LIVRAISONS DE NOUVELLES RÉSIDENCES



Versailles Ermitage

- Au dernier trimestre 2014, IRP a étendu son patrimoine sur Versailles avec la livraison de la résidence L'Ermitage, 40 logements proches du parc du château.
- En décembre 2014, IRP a mis en service les groupes immobiliers Grange Dame Rose et Jean Monnet à Vélizy qui offrent 113 logements au cœur de la ville.

L'Etat, les communes, la région Ile de France, la Caisse des Dépôts et Action logement ont contribué au financement de ces opérations.



Vélizy Grange Dame Rose

DÉMARRAGE DES RÉHABILITATIONS DE LA CELLE SAINT CLOUD ET ORSAY

IRP entretient son patrimoine sur le long terme et a engagé en automne dernier des travaux de réhabilitation thermique sur les résidences de La Celle Saint Cloud et d'Orsay. Les travaux sont prévus pour une durée de 18 mois.

NOUVEAUX REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

En décembre dernier, tous les locataires d'un logement aidé ont été sollicités pour élire leurs représentants au sein du conseil d'administration de leur bailleur. Chez IRP, vous avez été 897 locataires à voter le 9 décembre.

Trois nouveaux représentants ont été élus pour 4 ans, il s'agit de :

- Mme **Josiane PONS** (Liste UNLI), locataire à Meudon
- M. **Abdelkrim RHFIR** (Liste CHPM), locataire à Mantes-la-Jolie
- M. **François-Régis DE BAILLIENCOURT** (Liste CLCV), locataire à La-Celle-Saint-Cloud



Les nouveaux représentants de locataires

DE NOUVEAUX VISAGES SUR VOS RÉSIDENCES

Trois nouveaux gardiens ont intégré IRP en décembre afin d'assurer l'entretien des résidences et la relation avec les locataires au quotidien.

Bienvenue à **M. et Mme Houssin** sur la résidence de Meudon 2 et à **M. Lozano** et sur la nouvelle résidence Grange Dame Rose à Vélizy. Nous vous remercions de l'accueil que vous leur avez réservé.



M. et Mme Houssin

M. Lozano

(NOUVEAU !)



ACCUEIL SOCIAL À MEUDON

Depuis ce mois-ci, **Emmanuelle Sallé**, conseillère sociale chez IRP, assure une permanence pour les locataires rencontrant des difficultés.

UNIQUEMENT SUR RENDEZ-VOUS :
les lundis après-midi de 13h30 à 16h15.
Contact : 01 46 30 30 28





Nouvelle organisation pour l'agence de Mantes

Depuis le 15 octobre 2014, M. Vegas a pris les fonctions de chef d'agence à l'agence de Mantes-la-Jolie, en remplacement de M. Cariou, parti après 7 ans d'engagement à ce poste.

Parallèlement, IRP a souhaité mettre en place une nouvelle organisation à l'agence, plus adaptée à l'évolution de la gestion de nos résidences. Cette organisation s'articule autour des métiers suivants, redéfinis :

• Les gardiens

Interlocuteurs de proximité des locataires, leur rôle a été renforcé :

- chaque gardien est responsable d'un îlot bien identifié
- ils garantissent la propreté des parties communes et des espaces extérieurs en réalisant l'entretien ménager de leur secteur le matin
- ils assurent une présence sur leur site l'après-midi afin de répondre aux questions des locataires, d'apporter une veille technique et d'accueillir les prestataires.

Depuis la mise en place des bornes enter-rées, les gardiens ne s'occupent plus de la gestion des ordures ménagères.

Les gardiens forment deux équipes, chacune encadrée par un responsable de secteur.

• Les responsables de secteurs

Nouvelle fonction dans cette organisation, ils sont deux et leurs missions consistent à :

- accompagner et encadrer les gardiens et employés d'immeubles
- assurer l'entretien courant et la maintenance des résidences en vérifiant le travail des prestataires
- traiter les réclamations techniques
- réaliser les états des lieux et suivre les travaux de remise en état des logements avant la relocation.

À l'agence-même, les métiers administratifs se concentrent sur la gestion locative.

• Les chargées de clientèle

À présent deux chargées de clientèle sont vos référentes privilégiées. Elles s'occupent plus particulièrement :

- des attributions de logements et des demandes de mutations
- des questions des locataires relatives à la vie du bail
- de la gestion des impayés et des plans d'apurement.

• Les autres services restent inchangés

La régie d'entretien intervient dans les parties communes des résidences pour les petits travaux d'entretien courant et la conseillère sociale agit pour les ménages les plus modestes rencontrant des difficultés.

Cette nouvelle organisation s'accompagnera d'un déménagement dans de nouveaux locaux puisqu'à l'été prochain, les salariés prendront possession du nouveau bâtiment de l'îlot Ambroise Paré.

Nous espérons que cette nouvelle organisation répondra mieux à vos attentes.

NOUVEAUX HORAIRES D'OUVERTURE DE L'AGENCE AU PUBLIC

- **Lundi, mardi et jeudi** de 8h45 à 11h45 et de 13h30 à 16h45
- **Mercredi et vendredi** de 8h45 à 11h45
- **Fermeture** mercredi après-midi et vendredi après-midi, toutefois l'accueil téléphonique est assuré



Créutille

Du 1^{er} au 20 mars prochain, IRP organise le concours CRÉUTILLE sur vos résidences. Lancé par le bailleur Habitat 62/59 Picardie en 2005, ce concours est destiné aux enfants de 4 à 14 ans et consiste à transformer des déchets ou objets délaissés en créations utiles !

Des prix seront décernés aux meilleures réalisations début avril, pendant la semaine du développement durable.

Vous recevrez toutes les informations nécessaires pour participer à ce concours dans votre boîte aux lettres courant février.

Nous espérons une forte participation pour cette première édition !

Créutille

15 Créutille





SANDRA DE ALMEIDA

PORTRAIT

Présentation de Sandra De Almeida, gardienne à Maurepas qui a suivi le cursus de formation gardien avec l'organisme ACET, mis en place par Habitat Réuni.

Mme Sandra De Almeida occupe le poste de gardienne d'immeubles sur la résidence de Maurepas depuis juin 2003.

Après plusieurs emplois occupés, notamment dans la restauration, elle a candidaté pour le poste de gardienne à Maurepas par le biais d'une de ses connaissances. Ce qui l'a motivée, c'est le contact avec les locataires et le relationnel avec différents interlocuteurs. Rendre service, trouver des solutions aux situations rencontrées au quotidien et faire en sorte qu'une bonne ambiance règne au sein de la résidence sont des missions qui lui tiennent à cœur dans son rôle de gardienne d'immeuble. Le secret d'un bon voisinage, selon elle, réside dans l'écoute et le dialogue. En comprenant les points de vue et en prêtant attention aux problèmes rencontrés, puis en informant les locataires des démarches engagées et des solutions trouvées, Sandra contribue au « bien vivre ensemble ».

Elle a appris le métier « sur le tas ». En septembre 2013, IRP lui a proposé de consolider ses acquis en suivant un parcours de formation réparti sur 10 mois, monté sur mesure pour des gardiens déjà en poste. Cette formation lui a permis de passer une certification professionnelle de gardien d'immeubles à la fin du cursus.

Même si la perspective d'être évaluée par un jury était un peu impressionnante, Sandra s'est décidée à suivre ce cursus : obtenir un diplôme était pour elle une belle reconnaissance et un exemple à donner à son fils. Cette formation lui a permis d'acquérir des compétences techniques plus poussées, de mieux comprendre la gestion locative et d'être plus sûre d'elle face aux différents interlocuteurs.

En juillet dernier, Sandra a réussi brillamment l'examen devant un jury de 5 professionnels.



46 rue du Commandant Louis Bouchet,
92365 Meudon-la-Forêt
Tél : 01 46 30 22 05

Du lundi au jeudi :
de 8h30 à 12h et de 13h à 17h
Le vendredi :
de 8h30 à 12h et de 13h à 16h

Directeur de la publication
Sylvie RABINOVICI

Responsable de la publication
Marie MERIEUX

Crédit photographique
SA HLM IRP

Maquette
BCV Création - www.bcv-creation.com

www.hlm-irp.com

Membre de
HABITAT RÉUN
La force du logement social

Imprimé sur papier recyclé



Le rendez-vous - entre 1774 et 1778

HISTOIRE

Le peintre Jean-Honoré Fragonard

Jean-Honoré Fragonard (rue à Mantes-la-Jolie) peintre et graveur français d'origine italienne, est né en 1732 à Grasse. Il rejoindra Paris avec ses parents à l'âge de 6 ans. Il suivra des cours de peinture chez deux grands maîtres de l'époque et en 1752 décrochera le premier prix de Rome, ce qui lui permit de continuer son apprentissage en Italie.

Les œuvres de Fragonard sont influencées par l'art italien, hollandais et flamand. Sa peinture montre principalement des scènes galantes, de la vie amoureuse. Il fait partie des premiers peintres à décrire l'amour de manière frivole voire libertine. Dès les années 1760, il connaît un grand succès auprès des nobles et du monde du théâtre. La fin de son œuvre présente des scènes plus sages, où les jeunes filles sont plus rêveuses que rieuses. Fragonard a été précurseur de la peinture des impressionnistes, pourtant apparue un siècle plus tard. Il meurt en 1806 à Paris.

123 familles, locataires d'IRP, habitent rue JH Fragonard à Mantes-la-Jolie, dans le quartier des Peintres.