

• Vente du patrimoine Icade : les 172 logements de Poissy

• Entretien avec Stéphane Bouillon

• Poste Habitat Provence : 1^{ère} livraison

• Mouvements et organisation

• 402 logements acquis à Fontenay-aux-Roses

• Les 9 sites prioritaires

• Qualité : Poursuivons les efforts

• Pêle-mêle...

“ENTRE NOUS”

LA “GAZETTE” DES COLLABORATEURS DE **TOIT ET JOIE**

SA HLM au capital de 40 000 €
82, rue Blomet / 75731 Paris Cedex 15
Tél.: 01 40 43 59 00 / Fax : 01 40 43 59 96
esh@toitetjoie.com - www.toitetjoie.com

groupe **POSTE HABITAT**

Directeur de la publication : Michèle Attar - Responsable de rédaction : Sullivan Vandromme - Rédaction : Sullivan Vandromme - Laura Lerouxel - Réalisation : LeGrand8 - Crédit photos : Toit et Joie - Impression : Accenttonic, 300 ex. - ISSN : en cours



“Entre Nous” en parle

Vente du patrimoine Icade : les 172 logements de Poissy

La société Icade avait annoncé, en décembre 2008, la vente en bloc d'environ 30 000 logements locatifs situés en Ile-de-France. Toit et Joie a rejoint un consortium de 24 bailleurs sociaux qui a été constitué pour déposer une offre “globale et coordonnée” afin d'éviter une surenchère des prix entre les organismes intéressés par le rachat de ces logements.

Le 30 juin dernier, Toit et Joie a réalisé une double acquisition dans le cadre de ce consortium. 402 logements ont été acquis à Fontenay aux roses (cf. article “402 logements acquis à Fontenay-aux-Roses”). À Poissy, Toit et Joie s'est associée à la SOVAL pour acquérir 352 logements.

Toit et Joie s'est rapprochée de la société d'HLM du Val de Seine (SOVAL) afin de scinder le lot des 352 logements. La répartition - faite d'un commun accord - nous permet d'enrichir de 172 logements notre patrimoine sur le territoire de Poissy.

La maîtrise d'ouvrage prévoit d'importants travaux d'amélioration. Les 5 immeubles (4 bâtiments R+4 et 1 bâtiment R+13) bénéficieront d'une requalification des façades et des parties communes, d'un traitement des abords, et de la création d'une loge et de locaux communs. Certains des bâtiments feront l'objet d'une isolation thermique.

Contact : François-Xavier Lemoine - 01 40 43 59 40.
Laurent Baratault - 01 40 43 59 55.



Interview



Entretien avec Stéphane Bouillon, Directeur général adjoint

Stéphane Bouillon, vous êtes directeur général adjoint de notre société depuis le début de l'année. Pour mieux comprendre ce que vous faites actuellement à Toit et Joie, pouvez-vous nous expliquer ce que vous faisiez avant ?

J'ai toujours travaillé dans le milieu de la finance et auprès d'acteurs du logement social.

J'ai débuté comme consultant pour les Sociétés Anonymes de Crédit Immobilier (les SACI), une des composantes du monde HLM, puis j'ai rapidement créé une société de conseil où j'accompagnais des bailleurs sociaux et des collectivités. Il s'agissait, par exemple, de conseil stratégique, d'audit d'acquisition de patrimoine, ou de formation financière aux cadres dirigeants.

C'est donc en tant que consultant que vous avez eu vos premiers contacts avec Toit et Joie.

Oui. Michèle Attar m'avait sollicité en 2008 pour étudier la structure financière de Toit et Joie en vue du développement patrimonial de la société. Avec la direction financière et la direction de la maîtrise d'ouvrage (DMO), je travaillais aussi sur l'optimisation des montages financiers des opérations.

Désormais vous êtes salarié à Toit et Joie, quelle est la différence pour vous ?

Être salarié change effectivement beaucoup de choses, notamment en matière de management. J'avais déjà une vision large du mode de fonctionnement de l'entreprise, mais désormais je suis en relation avec l'ensemble des directions et des équipes. Ce qui n'a pas changé, c'est ma volonté d'apporter une valeur ajoutée à chacun de mes interlocuteurs.

Quels liens hiérarchiques existent-ils entre vous et les directions ?

Il existe entre Michèle Attar et moi une complémentarité. J'accompagne en particulier toutes les directions qui sont concernées par les grands flux financiers de la société. Je pense à la direction financière, à la DMO et à la direction du patrimoine.

Vous, qui êtes au cœur du développement de la société, pouvez-vous nous dire quel est l'enjeu de cette stratégie ambitieuse ?

En effet, il s'agit d'un plan de développement ambitieux, mais réaliste. Les richesses créées par Toit et Joie doivent être utilisées pour répondre à notre mission sociale et à la volonté de notre Conseil d'Administration de loger le plus de ménages possible et dans les meilleures conditions.

Enfin, comment vous sentez-vous au sein de Toit et Joie ?

Toit et Joie est une entreprise attachante et singulière avec comme principale préoccupation, pour l'ensemble des équipes : satisfaire nos clients locataires. La richesse de Toit et Joie c'est l'énergie et le dévouement au quotidien avec des compétences et de l'éthique.

Nos réalisations

Poste Habitat Provence : 1^{ère} livraison

En 2006, notre société Toit et Joie a créé 2 filiales : Poste Habitat Provence (PHP) à Nice et Poste Habitat Rhône Alpes (PHARA) à Lyon. Ces 2 sociétés - de statut coopératif - devront nous permettre de répondre aux besoins de La Poste, notre actionnaire principal, en logeant des postiers sur des territoires qui manquent de logements sociaux.

Alors que PHARA n'est pas encore active, PHP est depuis plusieurs mois en pleine effervescence. Les résultats du travail mené par Mady Valentin, directeur, et Nicolas Mesnard, chargé de programmes, sont au rendez-vous. Les 1^{er} et 2 juillet, la première résidence de Poste Habitat Provence, “la résidence du Moulin” à Cavallion, a été mise en service.

Il s'agit de 18 logements situés en plein centre-ville, au bord du canal Saint-Julien, sur les ruines d'un moulin à eau. L'opération a consisté en l'aménagement de la structure du moulin et la construction d'une extension.

Les 2 collaborateurs niçois ont été accompagnés par les équipes parisiennes notamment à l'occasion de la com-

mission d'attribution et de la mise en service où des membres de la direction commerciale et de la maintenance se sont rendus sur place pour accueillir les nouveaux locataires. Une partie de la gestion locative (états-des-lieux et remise en location), et de la maintenance technique (urgences, sinistres) a été confiée à Logirem, un important bailleur local, dans le cadre d'un mandat de gestion. Un syndic assurera l'entretien et la maintenance des parties communes. Les salariés de Poste Habitat Provence restent néanmoins les interlocuteurs des 18 ménages.

Typologies	Nombre de logements	Surfaces moyennes
Type 2	5	55 m ²
Type 3	10	70 m ²
Type 4	3	96 m ²

Contact : Mady Valentin - 04 93 16 38 07.



Ils nous ont rejoints au siège

Le service des ressources humaines a été reconstitué et réorganisé avec :

- L'arrivée depuis le 3 mai, de **Dominique Beringer**, directrice des ressources humaines.
- **Sarah Saoud** a également rejoint les services des ressources humaines depuis le 4 juin pour occuper le poste de Gestionnaire Ressources Humaines.
- **Sabine Quilin** occupe depuis le 10 juin, le poste de Chargée de recrutement et formation

Baptiste Roland a intégré la direction de l'habitat en tant que Chargé de clientèle commercial depuis le 12 mai dernier.

Ils nous ont rejoints sur les sites

Micheline Ponnamah est gardienne sur la résidence de Villeneuve-Saint-Georges (ESI 13) depuis le 1^{er} mai.

Marcelle Delmarquette a pris en charge, en tant que gardienne, le site de Dugny (ESI 81) depuis le 1^{er} juin.

Les sites de Gonesse (ESI 33-177-191) sont sous la responsabilité de **Jean-Bernard Palczewski**, gardien superviseur depuis le 1^{er} juin.

Depuis le 5 juillet, **Fana Demeke** a rejoint Toit et Joie en tant qu'employée d'immeuble sur le site des Ulis (ESI 28).

Villeneuve-saint-Georges (ESI 13) a accueilli un nouvel employé d'immeuble, **Mamadou Coulibaly** depuis le 1^{er} juillet.

Depuis le 2 juillet, Célestin **Ntumba Kaniki** a rejoint le site de Paris (ESI 139-158) en tant que gardien

Ouhbi Bouanati a, depuis le 5 juillet, la responsabilité du site de Sevran (ESI 87).

Ils ont changé de site

Marie-Josée Mattera, a pris en charge depuis le 31 mai en tant que gardienne, le site des Clayes-sous-Bois (ESI 32)

Madame et Monsieur Lepolard respectivement gardienne et employé d'immeuble ont désormais la responsabilité du site de Saint-Michel-sur-Orge (ESI 52).

Djibril Diakite est depuis le 1^{er} juin affecté aux sites de Dugny (ESI 43-109-159)

Bounama Coulibaly a la responsabilité depuis le 4 juin, de la résidence de Villepinte (ESI 62)

Ils ont changé de poste

Le site des Ulis (ESI 28) accueille **Esther Icarre** qui est devenue désormais Responsable d'Unité de Gestion depuis le 1^{er} juillet.

Magali Lecat est confirmée en tant que Gestionnaire technique du patrimoine junior sur le 95, depuis le 1^{er} juillet.

Ils ont quitté la société

Jean-François Crabos, gardien sur Gonesse (ESI 33-177-191), a quitté la société le 2 avril dernier.

Employée d'immeuble sur le site des Ulis (ESI 28), **Maria Das Fontes**, a quitté la société le 30 avril.

Mamadou Diane n'occupe plus son poste de gardien du site de Fresnes (ESI 9) depuis le 21 mai.

Hervé Jaguin, employé d'immeuble sur Villeneuve-Saint-Georges (ESI 13) a quitté Toit et Joie le 21 mai.

Mohamed Qasmi était responsable du site de Villepinte (ESI 62), et a quitté l'entreprise le 4 juin dernier.

Jean-Philippe Ladire n'occupe plus le poste d'employé d'immeuble aux Ulis (ESI 28), depuis le 21 juin.

Dalal Martena, chargée de clientèle, a quitté l'entreprise le 5 juin dernier.

Ils ont fait valoir leurs droits à la retraite

Nous souhaitons une bonne et heureuse retraite à **Marie-Françoise Bontemps**, gardienne sur Paris "la butte aux cailles" (ESI 139-158) jusqu'au 30 juin dernier et à **Jacques Kunz** employé d'immeuble à Brunoy (ESI 34) qui a quitté l'entreprise le 31 mai.

Nous souhaitons également une bonne retraite à **Madame Humbert** et **Monsieur Humbert**, gardienne et employé d'immeuble à Saint-Michel-sur-Orge (ESI 52) qui nous ont quittés le 31 mai.

"Entre Nous" en parle

402 logements acquis à Fontenay-aux-Roses

Toit et Joie a conclu, le 28 juin, sa plus importante acquisition dans le cadre de la vente du patrimoine Icade. 7 immeubles représentant 402 logements ont enrichi notre patrimoine déjà important sur la ville de Fontenay-aux-Roses.

Fontenay-aux-Roses représente le berceau historique de la société. C'est sur cette commune que nous nous sommes largement développés entre 1960 et 1963, avec la construction de plusieurs immeubles (ESI 3, 4, 6 et 12). Notre collaboration avec la nouvelle équipe municipale connaît une nouvelle période faste depuis quelques années. Elle s'est traduite par la construction de notre 1^{er} immeuble HQE, situé rue Boucicaut (ESI 168), et l'acquisition-amélioration des immeubles situés rue Marx Dormoy et avenue Lombard (ESI 170 et 171).

Désormais nous gérons 935 logements sur la commune des Hauts-de-Seine, ce qui représente une nouvelle unité de gestion qui sera confiée à un(e) responsable d'unité de gestion. 3 gardiens et 1 agent de proximité qui exerçaient déjà sur cet ensemble d'Icade rejoignent nos équipes.

Les logements sont à l'heure actuelle pratiquement tous occupés. Le service client et le service commercial ont rencontré les locataires à plusieurs reprises. Le 6 mai 2010, une réunion publique, en présence de Monsieur le Maire, a été l'occasion de présenter la société, les modalités d'acquisitions et de conventionnement. Par ailleurs, 5 permanences se sont tenues à Fontenay-aux-Roses, au cours du mois de juin, pour accompagner les locataires individuellement et les aider à remplir l'enquête sociale qui leur a été transmise et qui permettra d'ajuster au mieux les niveaux de loyer.

Contact : Isabelle Dell'Angelo - 01 40 43 59 52.

pêle mêle...

Les conseils de concertation locale

se sont tenus cette année le mercredi 14 et le jeudi 15 avril, au siège. Les services sont tour à tour intervenus pour présenter la politique de la société, les axes majeurs pour l'année 2010 et en débattre avec les représentants de locataires.

La nouvelle résidence de Toit et Joie,

située à Paris rue Bréguet (11^e arrondissement) a été inaugurée le vendredi 21 mai 2010 en présence de Michèle Attar, directrice générale de Toit et Joie, de Christine Frey, Conseillère régionale d'Ile-de-France, et de François Vauglin, délégué à l'urbanisme et représentant le Maire du 11^e arrondissement.

Le 82 rue Blomet s'est mis à l'heure du tri.

Chaque collaborateur au 82 rue Blomet a reçu, au début du mois de juin, une poubelle à double contenant permettant la collecte sélective du papier.

La Convention d'Utilité Sociale,

prévue par la loi MOLLE, a été déposée auprès de la préfecture de Paris. L'Etat dispose de 6 mois (jusqu'au 31 décembre 2010) pour revenir éventuellement vers nous et signer la convention.

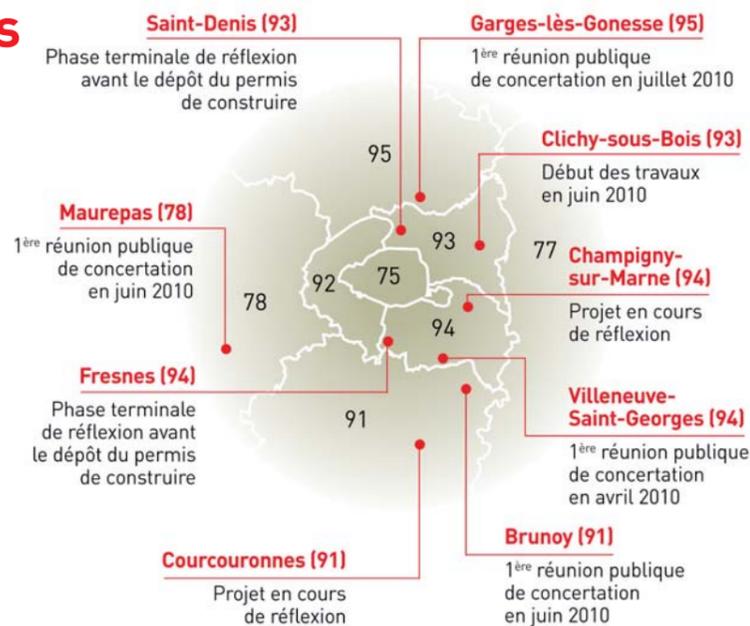
Toit et Joie en projet

Les 9 sites prioritaires

En 2008, 6 sites en retard de maintenance technique et dont les coûts d'entretien étaient parfois très importants ont été déclarés comme prioritaires par le Conseil d'Administration. 3 autres sites ont été ajoutés en 2009. Au total, 1643 logements sont concernés.

Ces résidences bénéficieront, dans les années à venir, de travaux d'investissement lourds qui permettront leur remise à niveau. L'état d'avancement des projets est différent selon les sites. Certains sont déjà bien engagés et prêts à débiter après plusieurs réunions avec les locataires et la ville, quand d'autres sont encore en phase de réflexion avec des équipes de maîtres d'œuvre.

Contact : Jean-Marc Tricart - 01 40 43 59 09.



qualité

Poursuivons les efforts

Nous poursuivons notre effort en matière de qualité de service et visons, à cette fin, la certification qui devrait être passée au printemps 2011. L'objectif est d'améliorer les sources d'insatisfaction, de parfaire le service rendu aux clients-locataires et de travailler en toute transparence. La démarche concerne tout à la fois les collaborateurs de Toit et Joie, les locataires que les partenaires (entreprises, collectivités locales...).

Le processus "gérer les résidants" sera le premier à être conduit à la certification ISO 9001. Il regroupe l'entrée et la sortie du locataire ainsi que l'attribution des logements. Les procédures sont maintenant totalement écrites, leurs acteurs et les documents associés sont clairement identifiés. Toit et Joie devrait être ainsi un des premiers

bailleurs sociaux franciliens certifiés sur le processus des attributions.

De nouvelles pratiques sont d'ores et déjà engagées. Par exemple, les visites-conseil vont désormais être systématiquement proposées lorsqu'un congé de départ sera reçu. Elles éviteront aux locataires des coûts de réparations locatives trop importants et limeront ainsi le nombre de réclamations déposées à ce sujet.

Par ailleurs, les travaux et le nettoyage d'un appartement seront dorénavant confiés à une seule et même entreprise. Ceci garantira le parfait état d'habitabilité et de propreté des logements remis en location, et diminuera le délai à la relocation.

Contact : Philippe Alizard - 01 40 43 59 16.