

Chartres Habitat

VOTRE **logement**



Gardiens résidents :

**+ de service, + de sécurité,
+ d'écoute**

Jobs d'été 2006 :

4 jeunes de Beaulieu

en renfort dans leur quartier

N°20

Novembre 2006

Sommaire

Villes, quartiers 3

- Gardiens résidents
**+ de service, + de sécurité,
+ d'écoute**
Trombinoscope
**+ d'écoute, + de dialogue,
moins de conflits**
- Jobs d'été 2006
**4 jeunes de Beaulieu en renfort dans
leur quartier**

En interne 9

- Un nouveau visage à Chartres Habitat
**Lamia Slimane, responsable du Pôle
Travaux et Amélioration du Patrimoine**

En direct avec vous 10

- Révision annuelle des loyers
- Comment entretenir votre logement ?

Pratique 12

- Atmosphère, atmosphère...
**Petit guide de l'air pur dans nos
logements**

Travaux 14

- Métier
**Sécurité des chantiers : quel est le rôle
du coordonnateur SPS ?**
**Charles Brune, Béthouart, Jean Roux,
les résidentialisations ont commencé**

Les visages de la résidentialisation

Élisabeth Fromont
Vice-Présidente de Chartres Habitat
Premier adjoint au Maire de Chartres



Les premiers gardiens résidents prennent leurs fonctions. Ils sont les visages de la résidentialisation dans 16 ensembles de Chartres Habitat.

Les plans en sont connus. Les travaux ont commencé. Mais ce sont ces hommes qui vont donner leur vraie dimension à cette opération nouvelle, financée par votre Office sans conséquence sensible pour vos loyers.

Jean-Pierre Gorges et notre Conseil d'Administration ont voulu que soient choisies des personnes familières de la vie dans le logement social. Ces gardiens connaissent vos problèmes pour les avoir vécus.

Ce souci des réalités concrètes, vous le retrouvez dans les décisions prises pour la révision de vos loyers. Nulle ou modérée, selon les quartiers, cette évolution reste très éloignée des hausses enregistrées ces dernières années dans le secteur locatif privé, et, en tout état de cause, inférieure à la hausse des prix.

Enfin, nous vous présentons les professionnels qui sont chargés d'assurer la sécurité et de limiter les inconvénients des chantiers en cours.

Ce journal démontre ainsi que nous essayons de ne rien laisser au hasard dans la grande entreprise engagée pour l'amélioration de votre confort au quotidien.

GARDIENS RESIDENTS

**+++ Plus de service,
plus de sécurité, plus d'écoute**

L'équipe de gardiens résidents s'étoffe progressivement dans les quartiers pour vous apporter toujours plus de services de proximité et améliorer nos délais d'intervention.

Le déploiement de ce dispositif accompagne la montée en puissance des travaux de résidentialisation. La priorité est, en effet, donnée aux secteurs où les travaux sont engagés et pour lesquels les besoins d'information des locataires et d'entretien des communs sont les plus importants.



Un large éventail de missions

- Remplacement des lampes défectueuses et des interrupteurs dans les parties communes.
- Fermeture de l'ensemble des portes des locaux techniques de la cage d'escalier, accès caves, local "gros objets", greniers.
- Surveillance des caves, des greniers et vidage des couloirs.
- Ouverture du local "gros objets" pour répondre au besoin d'un locataire (sur rendez-vous).
- Surveillance et vidage des gaines techniques palières.
- Nettoyage complémentaire des cages d'escalier et des halls en cas de nécessité.
- Surveillance générale des abords d'immeubles avec intervention éventuelle auprès des prestataires de service chargés de l'entretien des espaces verts.
- Première médiation amiable en cas de troubles de voisinage.

Une équipe en formation

Pour que l'intégration du gardien soit optimale, Chartres Habitat est parti du principe que les candidats les mieux à même de réaliser cette mission étaient ceux qui avaient déjà résidé dans le logement social. C'est ainsi que la quasi totalité de la nouvelle équipe connaît très bien le patrimoine de l'Office et ses particularités, pour y avoir longuement habité. A l'heure actuelle, le recrutement de quatre nouveaux gardiens est en voie de finalisation (3 sur Beaulieu, 1 sur Bel Air).

Un entraîneur

C'est la saison des transferts, un nouvel entraîneur a également rejoint l'équipe des recrues. C'est ainsi que se définit M. Girard, qui arrive au poste de Responsable du Pôle Proximité. "Je souhaite leur donner les moyens de réussir et développer avec eux leur capacité à informer" explique-t-il. Il se charge d'organiser la complémentarité entre les gardiens résidents et les agents de proximité de Chartres habitat, qui interviennent déjà dans les quartiers.





T r o m b i n o s c o p e



Jean DIAKIESSE

En attente d'une loge à Béthouart, vous pouvez le joindre facilement par téléphone, dont les locataires connaissent le numéro. Il a exercé les fonctions d'agent de médiation à Chartres Métropole,

pendant 5 ans, avant de se tourner vers le gardiennage.

Il a dit : "Je peux poursuivre ici mon travail de médiateur, même si actuellement on a surtout du travail avec les canalisations !".

Son message aux locataires : "Vous pourrez bientôt me trouver dans une vraie loge, qui sera installée au début des travaux, près des garages fermés".

Signe particulier : A toujours le sourire.

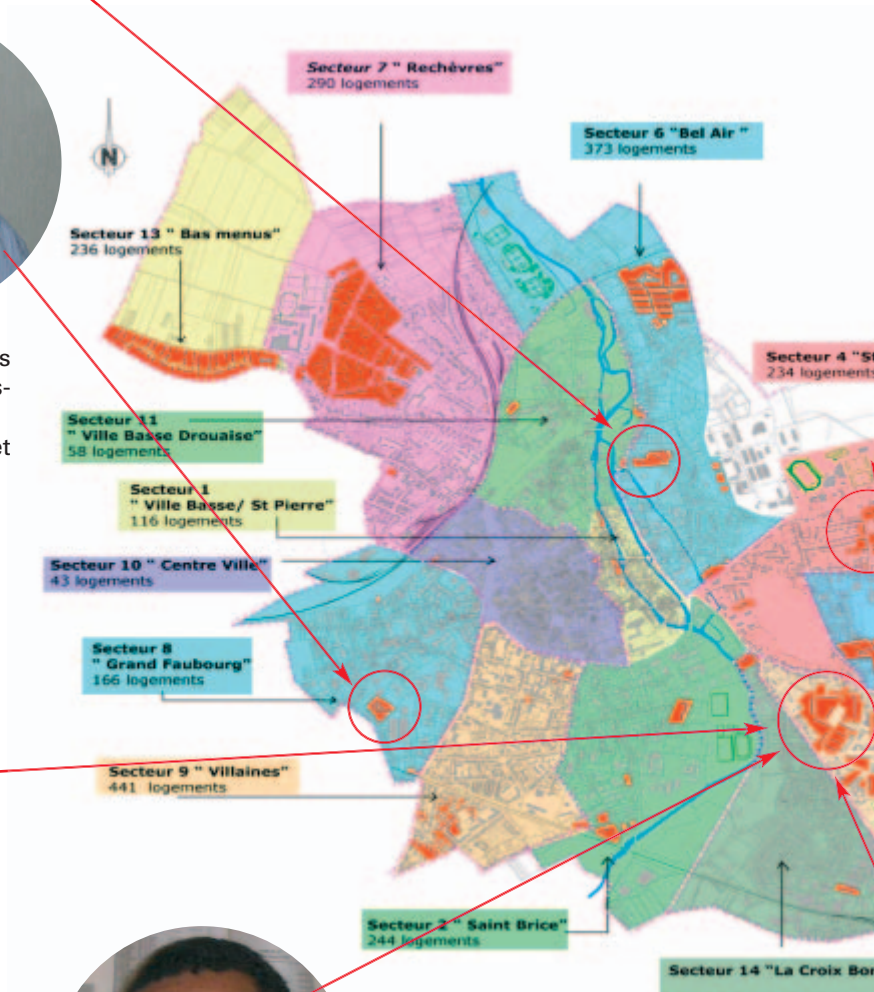
Tahar GHARBI

Sa loge se situe 10 impasse Jean Roux. Pendant 8 ans, il a été agent d'accueil et de sécurité dans un supermarché du centre ville.

Il a dit : "Je n'aime pas rester sans rien faire. Avoir du boulot, c'est pas donné à tout le monde, et moi, j'aime bien ce boulot".

Son message aux locataires : "Je souhaite être au service de tous et en particulier des personnes âgées, car je sais que ma présence les rassure".

Signe particulier : "La force tranquille", ferme et diplomate à la fois.



Dorian FUZIER

Sa loge se situe 7 place de Spire, à Beaulieu. Pour avoir été agent d'accueil dans des parkings, la gestion des relations avec les usagers, ici les locataires, lui est familière.

Il a dit : "On a toutes les cartes en main pour améliorer les choses. Il faut toujours monter en excellence. Il faut vivre au quotidien dans ce quartier, pour voir qu'il y fait bon vivre. Et ma mission, c'est de maintenir et faire évoluer cette qualité de vie, tous les jours".

Son message aux locataires : "Il faut



apprendre à apprécier la qualité du travail effectué et être compréhensif".

Signe particulier : Passionné de rugby. D'ailleurs, comme au rugby, Dorian souligne que l'entente entre gardiens est primordiale et qu'elle fonctionne très bien. Tout le monde fait des efforts, ensemble, et cela crée une véritable émulation collective.



Ahmed DOUHABI

Sa loge se situe 2 impasse des Champs Chatons, à Beaulieu. Il a longtemps exercé les fonctions de chef d'équipe dans la maçonnerie et a gardé un sens aigu de l'organisation.

Il a dit : "Chaque gardien a un vrai travail d'approche. Les gens nous parlent de leurs enfants. On devient psychologue !".

Son message aux locataires : "Chartres Habitat bouge vraiment pour les quartiers, les gardiens ont les moyens de bien travailler".

Signe particulier : Champion des travaux, il a d'ailleurs travaillé sur de gros chantiers de BTP, comme le palais royal d'Arabie Saoudite ou le ministère des Finances à Paris.

Laurent GOUBET



Sa loge se situe 3 Place de Chichester, à Saint Chéron. Ayant précédemment travaillé plusieurs années dans le recyclage de matériaux, il n'est pas impressionné par la pénibilité de certaines tâches.

Il a dit : "Ce n'est pas un travail évident. En tout cas, le contact, c'est ce que les gens attendent le plus".

Son message aux locataires : "Nous sommes là pour aider les locataires dans leurs démarches, chacun peut venir nous solliciter".

Signe particulier : Réservé. Quartier qu'il connaît très bien pour y avoir vécu.

Benjamin HENAU



Sa loge se situe 14 rue Jules Hetzel, à la Madeleine. Agent au Service Après Vente dans une grande entreprise de télécommunications, puis agent de sécurité, il a gardé la faculté de garder son calme en toute circonstance.

Il a dit : "Les gens ont surtout besoin d'être écoutés mais ce qui est agaçant c'est que, parmi ceux qui ont de gros problèmes, certains ne le font pas savoir".

Son message aux locataires : "Gardien, c'est un vrai métier, qui demande une grande connaissance du quartier. L'important est de toujours apporter des réponses aux locataires".

Signe particulier : Habitué à gérer les relations difficiles. Fan de guitare.

Jean-Jacques BOILLET



Sa loge se situe 4 place Saint Louis, à la Madeleine. Pendant toute sa carrière, il a toujours su s'investir totalement dans son métier, quelles qu'en soient les difficultés.

Il a dit : "Je suis très content d'aller travailler. Quand je choisis

un boulot, je n'y vais jamais à contrecœur".

Son message aux locataires : "Nous devons faire intégrer progressivement les nouveaux fonctionnements aux locataires, comme la fermeture des portes de halls pour la sécurité de tous".

Signe particulier : Ne renonce jamais et sait user de fermeté si nécessaire.

Khalid ZORRAGA



En attente d'une loge, il occupe actuellement ses fonctions depuis celle de M. Hénault, 14 rue Jules Hetzel, à la Madeleine. Il a été animateur sportif à Beaulieu, et apprécie donc tout particulièrement le travail d'équipe.

Il a dit : "Ici, à la Madeleine, on a l'impression de dormir à la campagne. Après les travaux, ça va être Hollywood!".

Son message aux locataires : "Nous sommes aussi là pour donner une nouvelle image des gardiens".

Signe particulier : Ne tient pas en place. Vient de "la dernière oasis avant le désert".

Toumané, dit "Tom", BA



Sa loge se situe 2 rue des Blottes, à Beaulieu. Imprimeur de formation, il a été responsable d'une boutique de reproduction de clés, et a donc développé ses qualités relationnelles comme son autonomie.

Il a dit : "Même en dehors des heures, si quelqu'un a besoin d'être épaulé, on montre qu'on est là."

Son message aux locataires : "Sachez qu'on est là pour vous rendre service, pour améliorer encore plus votre confort".

Signe particulier : parle doucement, de manière apaisante.

Mémo

Prochainement l'équipe de gardiens va s'étoffer : trois gardiens arrivent sur Beaulieu et un sur Bel-Air.

Plus d'écoute, plus de dialogue, moins de conflits

Entretenir des relations suivies avec les habitants et en particulier les jeunes, basées sur le respect et la confiance, nécessite, de la part du personnel de terrain, un vrai sens de l'écoute et de grandes qualités relationnelles.

Le gardien résident a un rôle à jouer dans les relations conflictuelles qui peuvent survenir entre voisins. Il est un professionnel favorisant la cohabitation entre tous. Pour cela, il prend en compte les aspirations de chacun, tout en veillant au respect des règles communes.

Chaque conflit doit trouver sa voie de solution amiable. Le rôle du gardien est aussi d'empêcher qu'une situation ne s'aggrave. Il est le garant de la poursuite du dialogue, entre locataires, avec l'Office, et les autres intervenants des quartiers. Les tournées qu'il réalise dans son secteur ont aussi vocation à désamorcer au plus tôt les conflits éventuels. Un gardien qui discute avec un locataire, est un gardien qui travaille aussi à cela.



Où et quand trouver votre gardien ?

Terrain

Loge

Lundi	9H00 - 9H30	9H30 - 12H00	14H30 - 17H00	17H00 - 18H00
Mardi	9H00 - 9H30	9H30 - 12H00	15H00 - 17H00	17H00 - 18H00
Mercredi	9H00 - 9H30	9H30 - 12H00	15H00 - 17H00	17H00 - 18H00
Jeudi	9H00 - 9H30	9H30 - 12H00	14H30 - 17H00	17H00 - 18H00
Vendredi	9H00 - 9H30	9H30 - 12H00	15H00 - 17H00	17H00 - 18H00
Samedi		10H00 - 12H00		17H00 - 19H00
Dimanche	PERMANENCE		PERMANENCE	

Pour mieux cerner le profil de ces gardiens, nous avons rencontré Barbara Pascal, Responsable du Pôle Administratif, qui a organisé le recrutement des gardiens. Plus de 100 personnes ont été reçues pour un ou deux entretiens.

Votre Logement - Quelles sont les qualités premières du gardien résident ?

Barbara PASCAL - "En premier lieu, le gardien doit pouvoir comprendre les locataires pour être à même de leur rendre service. La tolérance et la bienveillance sont fondamentales. Ensuite, l'autonomie et la prise d'initiative doivent être les piliers de l'organisation de son temps de travail. Enfin, nous avons souhaité des personnes ne rechignant pas devant les travaux, même lorsqu'ils sont pénibles, comme c'est le cas pour certains travaux d'entretien."

VL - Comment avez-vous défini leur feuille de route ?

BP - "Avec le Directeur Général et le Directeur des Travaux et de la Proximité, nous avons fait émerger deux axes de missions prioritaires : la médiation et les travaux de bricolage et réfection dans les communs. Notre objectif principal, rappelons-le, est l'amélioration du service rendu aux locataires".

VL - En quoi consiste plus précisément leur rôle de médiation ?

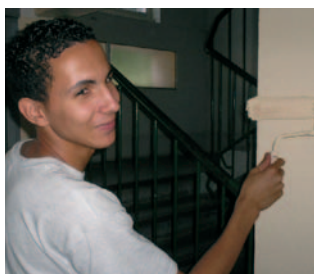
BP - "Nous attendons d'eux qu'ils aient une vraie dimension d'écoute auprès des locataires dont ils s'occupent. Lors d'un conflit de voisinage, le gardien est le premier référent sur place. Il va permettre aux personnes de se calmer et trouver ainsi avec elles une solution au problème qui se pose. En cas de difficulté plus complexe, il orientera la ou les familles concernées vers un conseiller de l'Office, ou vers la police municipale".

JOBS D'ETE 2006 :

4 jeunes de Beaulieu en renfort dans leur quartier



Rencontre avec 4 jeunes de Beaulieu, recrutés par les services techniques de Chartres Habitat pour travailler dans leur quartier cet été.



Abdel EL-AMRY



Malik BOUZID



Sofyane ARAIBI



MM. BAROCHE et BAUDRIN avec Abdel et Fouad

Des jeunes très volontaires

La jeunesse de Beaulieu qui se mobilise, voilà certainement l'un des visages du quartier. En juillet et en août, quatre jeunes ont pu faire l'expérience d'un métier, avec toutes les difficultés qu'il comporte, et ce, pendant un mois.

Retour sur un parcours exemplaire

Début juin, le feu vert est donné aux services administratifs pour recruter des jeunes pendant l'été afin de maintenir le même niveau de prestation dans le quartier pendant les vacances. Il faut dire que la nouvelle organisation des services de l'Office fait la place belle, plus encore que précédemment, à l'esprit "satisfaction du locataire", avec la création d'un Pôle Proximité. Dès lors, l'idée s'est imposée de recourir aux énergies locales pour occuper les postes vacants pour cause de congés.

"C'est une très bonne chose à faire que d'embaucher quelqu'un sans emploi du quartier à l'Office", souligne M. DOUHABI, gardien à Beaulieu.

Intégration réussie

Chacun a pu compter sur l'équipe, la porte des agents étant toujours ouverte pour les jeunes. D'excellentes relations professionnelles se sont immédiatement développées, basées sur la confiance et la camaraderie, relations soutenues par une organisation claire des temps de travail. M. DOUHABI le confirme : "Ils ont vraiment montré l'exemple. Ils ont été respectueux des horaires, du matériel, des locataires, comme des employés de l'Office".

Rouleaux, truelles, serpillières et huile de coude

La liste des opérations réalisées est impressionnante : peinture des entrées d'immeubles (notamment ceux de l'avenue de Beaulieu, rue Pierre Curie, avenue Louis Lumière, soit au total une quinzaine de halls), changement des ampoules, condamnation d'immeubles (comprenant le calfeutrage des fenêtres, la condamnation des portes arrières, vidages des caves), et débarras de greniers générant un énorme travail de tri des matériaux récupérés. Même le ménage des cages d'escaliers et le vidage des sacs-poubelles ne les a pas rebutés. Fouad BOULIF, 18 ans, a travaillé pour Chartres Habitat au mois d'août, au moment où l'équipe habituelle était la plus restreinte. "J'ai réalisé que le travail des agents de proximité et des gardiens n'est pas facile. Certains résidents ne sont pas assez reconnaissants et manquent de respect pour le travail de ceux qui tiennent un balai" explique-t-il. "Pour ma part, travailler dans un quartier où on vit, où on a grandi, et essayer de l'améliorer, c'est valorisant".



Sofyane

Changements de regards

"On ne voit plus le travail comme avant" explique Abdelouahed EL-AMRY, 19 ans, recruté pour le mois de juillet. "Avant je traînais parfois dans les halls d'immeubles, maintenant je vois bien plus l'intérêt du travail et du respect des lieux collectifs". Pour Sofyane ARAIBI, 18 ans, d'avoir vidé des greniers en juillet, alors qu'il y faisait très chaud, et réalisé beaucoup de ménage, cela a aussi changé ses habitudes sur la manière dont il se débarrasse de ses déchets ou objets encombrants. Il a gagné en responsabilité.

Les résidents, eux aussi, semblent avoir modifié leur regard sur les jeunes. "Les personnes âgées osent plus parler avec nous. Je crois que notre image aussi a changé", continue Abdelouahed.

Porter la tenue Chartres Habitat devant les copains, cela semble avoir eu un effet plutôt positif sur tous. Jack BAROCHE, responsable du secteur de Beaulieu, a souhaité que leur travail soit en particulier réalisé dans les lieux fréquentés par les copains. Aujourd'hui, il note une augmentation sensible du nombre de jeunes le sollicitant à leur tour pour un emploi saisonnier. Malik passe directement le message à ses "potes" sur le respect des communs. "Il m'est arrivé de leur dire de ne pas faire telle ou telle chose, comme écraser un mégot sur le sol, ou salir, parce que c'était pénible de nettoyer cela, et que j'étais bien placé pour en parler". De plus, et cela mérite d'être souligné, certaines dégradations ont complètement disparu dans les halls, qui de surcroît restent propres, autant d'économies qui peuvent basculer en investissements pour le quartier.



Malik

Des parents concernés

Les parents se sont montrés satisfaits que leurs enfants travaillent pour leur quartier et dans leur quartier. Un "ancien" a même dit sa reconnaissance à l'un des agents : "Vous n'avez pas pris mon fils, mais vous avez très bien choisi les jeunes. Ce sont des jeunes qui réfléchissent, qui ne sont pas de simples exécutants. C'est très bien pour le quartier". Avec fierté, Malik BOUZID, 17 ans, qui, pour sa part, a travaillé en août, confie que son père a accueilli d'un "c'est bien, mon fils" cette première expérience de travail pour lui. Et ça, c'est "énorme".



Abdel

Des projets plein la tête

En dehors des missions saisonnières, Fouad, Abdel, Sofyane et Malik comptent bien réussir leur trajectoire professionnelle. Le premier se destine au commerce automobile, le deuxième souhaite devenir comptable, le troisième expert comptable. Enfin, une mention spéciale pour le "petit dernier", Malik, qui explique qu'une prise de conscience s'est opérée chez lui, et qu'il se "réaccroche" à l'école, pour plus tard devenir agent immobilier.

L'impact du travail de ces quatre jeunes va donc bien au-delà du service pratique rendu aux locataires.



Fouad

Remerciements collectifs

Tous tiennent à ajouter deux choses. La première est qu'ils remercient Chartres Habitat, et Jack Baroche, au sein du Pôle Proximité, de leur avoir donné l'opportunité de travailler, et aussi de les avoir encouragés à s'accrocher à l'école pour avoir plus tard de bons jobs. La deuxième témoigne de leur implication dans leurs activités de l'été, puisqu'ils souhaitent collectivement faire passer un message de respect pour tous ceux qui œuvrent, souvent dans l'ombre, pour le bien-être de la collectivité.



à chacun son sport ! avec l'Horizon de Beaulieu-Chartres

- * Danse (filles exclusivement) * Basket * Foot féminin * Foot masculin
- * Judo * Squash * Tennis badminton * Tir à l'arc * Athlétisme *

Pour nous contacter :

Tél. 06 24 40 06 44 : Éric Pedebas - Tél. 06 20 74 20 20 : Etlan Albayrak

Au siège de l'Association : 8, rue des Petits Clos - Tél. 02 37 30 03 15

A noter : chaque trimestre, Votre Logement ouvrira un encart de communication à l'association qui le souhaite.