



# Votre résidence

  
Groupe Valophis

N°54 - Juillet 2014 • [www.groupevalophis.fr](http://www.groupevalophis.fr)

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES  
DU GROUPE VALOPHIS



**Dossier**  
» le 23 mai,  
c'était la fête !

## Edito

Chers résidents,

Répondre à vos souhaits et à vos besoins, à ceux de vos représentants, des élus et de nos partenaires est au cœur de nos préoccupations. C'est la raison pour laquelle nous multiplions les occasions de rencontres et de débats.

Au salon des Maires d'Ile-de-France, en juin dernier, j'ai ainsi pu rencontrer des maires nouvellement élus et les partenaires de longue date de Valophis. Ces moments privilégiés nous permettent d'être à l'écoute des territoires, afin d'accroître notre offre et mieux faire face à la demande toujours croissante de logements.

Les enquêtes de satisfaction, thématiques ou générales, que nous réalisons régulièrement, nous permettent quant à elles, de rester attentifs à vos remarques. Qu'elles concernent les relogements, les conditions d'entrée dans votre nouvel appartement ou encore le programme de travaux envisagés dans votre résidence... leurs résultats nous précisent vos attentes et nos axes de progrès pour améliorer

continuellement la qualité et l'efficacité de nos services. Je remercie ainsi tous ceux d'entre vous qui acceptent de consacrer du temps à répondre à nos enquêtes.

La fête des voisins à laquelle je constate avec plaisir que vous êtes toujours plus nombreux chaque année, est également pour nos équipes une occasion d'échanges avec vous, dans un climat chaleureux et convivial qui contribue très largement à renforcer le « bien vivre ensemble ».

Je remercie tous ceux qui se mobilisent, personnels de Valophis ou locataires, pour organiser des animations, des jeux, des spectacles... Ces rencontres festives et amicales font beaucoup pour la qualité de vie de vos résidences !

Je vous souhaite à tous un bel été !

Abraham Johnson,  
Président de Valophis



## En bref

**Valophis à la rencontre des nouveaux élus locaux**

Valophis a participé au Salon de l'AMIF, l'Association des Maires d'Ile-de-France du 3 au 5 juin dernier. Un rendez-vous particulièrement important cette année car il nous a permis de rencontrer les nouvelles équipes municipales, nos partenaires et les professionnels pour leur présenter nos savoir-faire et nos réalisations.

## En chiffres

» 125 419

appels ont été traités par le service relation locataires en 2013.



> Qualité de service

# À quoi servent les enquêtes ?

Valophis multiplie les moyens de connaître votre opinion. Présentation des enquêtes réalisées.

Loin d'être une mode, l'enquête permet à la fois de mesurer votre niveau de satisfaction, vos attentes en matière de services ou de travaux et d'identifier certains problèmes. Réalisée par téléphone, lors d'un entretien à domicile ou par l'intermédiaire d'un questionnaire

papier, elle répond à un objectif : améliorer la qualité de nos prestations.

**Des enquêtes ciblées**

Chaque type d'enquête s'adresse à un groupe de locataires particuliers.

- **L'enquête de satisfaction** : elle se déroule tous les 3 ans et la dernière a eu lieu en avril. Elle a concerné un échantillon de plus de 4 500 locataires en vue d'améliorer notre qualité de service.
- **L'enquête post-relogement** : elle concerne les familles qui ont dû changer de logement dans le cadre d'un projet prévoyant la démolition de leur résidence. Un événement marquant sur lequel il est important de revenir pour connaître la façon dont il a été vécu et de la qualité de l'accompagnement par nos équipes.
- **L'enquête avant-réhabilitation** : elle est obligatoire. Quand Valophis souhaite réhabiliter une résidence, l'Office interroge les locataires concernés, en deux temps. D'abord pour apprécier leurs attentes. L'enquête contribue ainsi à bâtir le programme de travaux. Ensuite, pour leur demander s'ils sont d'accord avec le programme. Si la majorité répond positivement, les travaux sont lancés. Sinon, il n'y a pas de réhabilitation.



L'enquête résidences neuves est réalisée une fois par an

- **L'enquête résidences neuves** : après leur emménagement dans une résidence neuve, les nouveaux locataires sont interrogés sur leur satisfaction vis-à-vis de leur logement : qualité des matériaux, des halls d'entrée et des espaces extérieurs de leur résidence.
- **L'enquête « nouveaux entrants »** : les locataires qui emménagent pour la première fois dans un de nos logements sont interrogés pour savoir comment l'emménagement s'est déroulé : du dépôt de la demande de logement jusqu'à l'arrivée dans le lieu. Une enquête ponctuelle qui devrait être systématisée prochainement.



Le parking de la résidence Liberté à Fresnes

> Rénovation

## Parking à louer

**Pourquoi Valophis loue des parkings aux personnes non locataires ? Explications.**

L'initiative remonte à 2007 à la suite de l'enquête de satisfaction dans laquelle, certains locataires exprimaient leur volonté d'avoir des parkings plus sécurisés.

sur un grand nombre d'entre eux. Peinture, éclairage, marquage au sol, vidéosurveillance... Des travaux conséquents ont été réalisés pour répondre à vos attentes, selon les besoins de chaque site. Les investissements se poursuivent encore aujourd'hui.

**Des places disponibles**

Les parkings sont aujourd'hui plus attractifs et vous êtes plus nombreux à louer une place ou un boxe.

En chiffres

# 22 900

places de parking sont proposées à la location au sein du groupe Valophis.

> Chantier d'insertion

## Fresnes agit pour l'emploi

Initiée par la Ville de Fresnes, la Charte territoriale « Entreprise Emploi-Insertion » vise à proposer des emplois à des personnes sans travail dans le cadre des marchés de travaux liés à l'aménagement de la ZAC de la Cerisaie.

Cette charte, signée par des partenaires privés et publics dont le groupe Valophis, prévoit que les marchés passés pour la construction du quartier Cerisaie consacrent un nombre d'heures à la formation et à l'insertion de demandeurs d'emploi connaissant des difficultés. 1000 nouveaux logements verront le jour dans cette ZAC, labellisée « éco-quartier » et pour laquelle Fresnes a été lauréate en 2011 du concours régional « Nouveaux Quartiers Urbains ». La Ville souhaite dans ce cadre mettre en place un chantier d'insertion permanent des espaces verts et de l'environnement.

Au total, une trentaine d'emplois seront créés, destinés prioritairement aux Fresnois. Une initiative ambitieuse, saluée par la ministre du Logement et de l'égalité des territoires, Sylvia Pinel, lors de sa visite le 18 avril dernier.

> Pour en savoir plus, contactez le Service Emploi de la Ville de Fresnes



Sylvia Pinel, Ministre du Logement et de l'Égalité des Territoires, avec Abraham Johnson, Président de Valophis et Jean-Jacques Bridey, Député du Val-de-Marne au futur éco-quartier de la ZAC de la Cerisaie.



Le futur éco-quartier de la ZAC de la Cerisaie

## En bref

**Nouveaux noms, mêmes services**

Afin de mieux traduire notre mission d'intérêt général, nous avons souhaité abandonner le terme de « client » pour revenir sur la dénomination de « locataire ». Ainsi, les Espaces Accueil Clientèle deviennent des

**Espaces Accueil Locataires**, le Service de Relation Clients s'appelle désormais le **Service Relation Locataires**.

Le terme de conseiller clientèle est remplacé par celui de **conseiller locataires** et le chargé de clientèle par le **chargé de gestion locataires**. Enfin, le responsable de bureau



prend le nom de **responsable de territoire**. Ces nouvelles appellations ne changent en aucun cas les missions et les services qui y sont liés.

## ZoOm sur...

**N'achetez pas de détecteurs de fumée !**

Obligatoires dans les logements à partir du 1<sup>er</sup> mars 2015, les détecteurs avertisseurs autonomes de fumée – les DAAF – seront désormais installés par le propriétaire et non plus par le locataire. Valophis va progressivement équiper tous ses logements d'ici mars 2015. Certains d'entre vous ont été démarchés à leur domicile par des sociétés qui vendent des détecteurs de fumée. Il est inutile de faire cette dépense. En revanche, vous serez responsable de son entretien (dépoussiérage et vérification du fonctionnement de la pile). Nous rappelons que le démarchage est interdit dans les immeubles.



## Bon à savoir

**Allô, Valophis ?**

**Qui joindre en cas de questions simples ou d'urgences techniques... ?**

**Le gardien, votre premier interlocuteur**

Votre gardien peut répondre à la plupart de vos questions qui touchent à la vie quotidienne. Si vous avez besoin de déposer une demande d'intervention technique, c'est également lui qui l'enregistre et vous informe à tout moment de son suivi.

Vous pouvez rencontrer votre gardien lors de ses permanences dans les Espaces Accueil Locataires mais aussi le joindre par téléphone ou par email. Ses coordonnées, sont affichées à l'entrée de l'Espace Accueil Locataires.

**Le conseiller locataires, pour des renseignements par téléphone**

Le conseiller locataires peut également vous apporter des renseignements simples. Vous pouvez le joindre du lundi au jeudi de 9h à 17h30 sans interruption et le vendredi de 9h à 17h. Si vous l'appellez pour une demande technique, il la transmet à votre gardien. Les autres demandes sont transférées à votre chargé de gestion locataires.

**Son numéro : 01 55 96 55 00**

**Le chargé de gestion locataires : en agence et dans certains Espaces Accueil Locataires**

Si vous avez besoin d'une aide pour effectuer vos démarches administratives ou trouver des solutions en cas de difficultés financières, n'hésitez pas à prendre rendez-vous avec votre chargé de gestion locataires. Il vous reçoit en agence ou sur certains sites, dans votre Espace Accueil Locataires



sans rendez-vous. Sur les sites géographiquement éloignés de l'agence, c'est le responsable de territoire qui vous reçoit. Contactez votre gardien ou le conseiller locataires qui vous proposeront une date ou appelez-le au 01 55 96 55 00.

**En cas d'incident grave quand nos bureaux sont fermés**

En cas d'incident technique grave dont la réparation est de notre responsabilité, nous avons mis à votre disposition un service d'urgence technique. Il est joignable en semaine de 17h30 à 9h du matin, les week-ends et les jours fériés.

Ce service ne traite que les incidents graves qui ne peuvent attendre l'ouverture des bureaux. Par exemple, un incendie, une fuite d'eau dans les parties communes, un problème d'ascenseur ou de chauffage collectif... L'opérateur vous répond, contacte l'entreprise compétente ou le gardien d'astreinte afin que le problème soit traité au plus vite.

**Son numéro : 01 55 96 55 00**

**Bien sûr, pour toutes les urgences qui touchent à la sécurité des biens et des personnes, appelez en priorité les pompiers (18), les urgences médicales (15) ou la police (17).**

## Bouche à oreilles

**Des gardiens qui ont de la tenue !**

La plupart des gardiens d'Ile-de-France arborent désormais sur leurs vêtements de travail, le logo de Valophis. Une nouveauté plébiscitée par les gardiens eux-mêmes qui souhaitaient être mieux identifiés par les locataires ou les agents des services publics, comme la Police, les pompiers ou les représentants des Villes. En effet, ils interviennent sur des sites éloignés les uns des autres. Ils sont ainsi plus facilement repérables dans les résidences, y compris dans celles où ils interviennent ponctuellement.



# Le 23 mai, c'était la fête !

Cette année encore, vous étiez très nombreux à participer le 23 mai dernier à la Fête des Voisins. Entre barbecue géant et promenade musicale, tour d'horizon des initiatives les plus originales.



**Alhassane Diallo**  
Responsable de site à Orly

« Pour la 2<sup>e</sup> année consécutive, nous avons organisé la Fête des Voisins à la Pierre-au-Prêtre, à Orly. Tout le monde s'y est mis : l'équipe de gardiens s'est donnée à fond, la Ville et les associations du quartier ont fourni la logistique, les commerçants ont offert des cadeaux et les denrées alimentaires. Nous avons pu ainsi proposer un barbecue géant et ponctuer la journée de nombreuses animations comme le karaoké, la danse, le double dutch\*, des ateliers maquillage ou de fabrication de bijoux... 150 personnes ont répondu présent parmi lesquelles de nombreux enfants des centres de loisirs. Merci à tous pour leur mobilisation ! »

\* il s'agit de saut à la corde sportive.



Démonstration des double dutch, corde sportive



**Nicole Faihy**  
Présidente de l'Amicale des locataires de Bobillot-Sellier à Charenton

« Notre Amicale de locataires a été créée il y a moins d'un an. Avec la Fête des Voisins, nous voulions organiser un événement qui rassemble pour la première fois les résidents et qui nous fasse connaître d'eux. Pour les enfants, des ateliers de musique et de fabrication d'instruments à partir de matières recyclées, étaient organisés avec le concours de la Ville et de Valophis. Un orchestre a même joué une partie de la soirée. Ça a plu aux habitants. Ils en redemandent. »



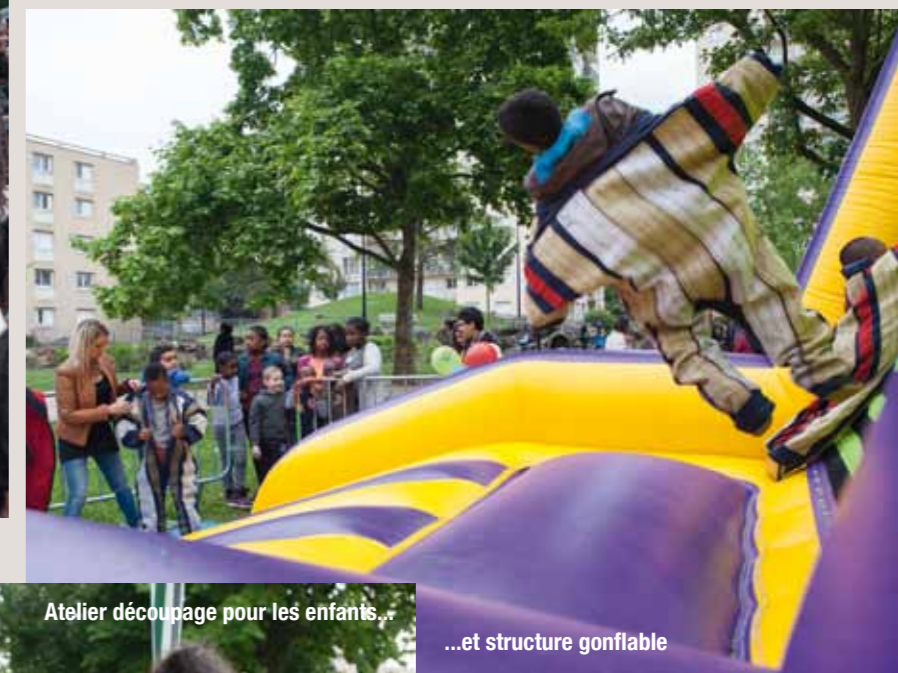
L'orchestre a joué au pied de la résidence



L'atelier couture



Succès garanti pour la barbe à papa



...et structure gonflable



**David Ramos**  
Gardiens aux Boullereaux à Champigny-sur-Marne

« Avec mes collègues, nous avons organisé une fin d'après-midi festive. Nous avons pu compter sur l'aide de l'amicale des locataires et de l'association Les Citoyennes. La compagnie de théâtre l'Embuscade a préparé pour l'occasion une animation pour les enfants. Ces derniers ont d'ailleurs pu s'en donner à cœur joie puisque nous avons loué un grand jeu gonflable et une machine à barbe à papa... 200 barbes à papa ont été confectionnées en 3 heures de temps. On ne comptait pas les gourmands que parmi les enfants ! La fête s'est achevée avec un grand barbecue. Toutes ces festivités ont été financées grâce à l'aide du Fonds d'Initiatives Locales proposé par Valophis. »



Atelier découpage pour les enfants...



Musique au Conservatoire



**Marie-Christine Hanouche**  
Gardiennne à Saint-Maur

« C'est la première année que j'organisais la Fête des Voisins à Saint-Maur-des-Fossés. Une invitation personnelle a été envoyée aux locataires des 5 résidences dont je m'occupe. Avec Olivia Da Silva, la responsable de site, nous avons accueilli de nombreux locataires. Ils étaient venus avec des plats qu'ils avaient préparés venant compléter le buffet offert par Valophis. Ce fut un vrai moment de convivialité dans une ambiance très sympathique. La plupart souhaite recommencer l'an prochain. Plus qu'un simple repas froid, ils souhaiteraient un barbecue et de la musique. Je compte sur eux pour m'aider à faire encore mieux ! »



Des jeux de cartes...



...et de bois, résidence des Sorbiers à Chevilly-Larue



Les habitants de la résidence Clos Saint-Michel à Chevilly-Larue





› Portrait

## La discrète

**Franco malienne fière de sa double culture, Koumba Fofana vit square Yves Farge à Trappes, depuis sa naissance, il y a vingt-sept ans.**

Koumba Fofana est un mystère. Comment fait-elle pour être aussi grande (1,83 m) et discrète à la fois ? Gracile, la voix douce, la jeune femme nous offre un verre d'eau dans l'appartement de sa mère, square Yves Farge, où elle habite. Elle a toujours vécu ici. Ses parents ont déménagé du bâtiment d'en face peu après sa naissance pour cet appartement plus grand qui domine la résidence. « Ici, on se connaît tous. Nous sommes solidaires. On s'offre des plats cuisinés, des gâteaux arabes, des spécialités maliennes... On aide les personnes âgées... »

**Année en or**

Hôtesse d'accueil dans une grande entreprise depuis deux ans, Koumba Fofana voudrait devenir assistante de direction dans les ressources humaines. Forte d'une expérience d'un an au Mali dans des sociétés de services, elle est en train de mettre en place un projet qui devrait lui permettre d'évoluer professionnellement. En attendant, elle espère que la chance lui sourira comme en 2008, année en or, où elle a obtenu simultanément son BTS en hôtellerie, la couronne de Miss France Mali et un travail à la mairie de Trappes.

A 27 ans, Koumba Fofana sait qu'elle ne doit pas forcer les choses. Qu'il suffit d'essayer simplement pour que cela fonctionne. « A chaque fois que je veux trop en faire, explique la jeune femme, je rate. » Inscrite au concours de Miss France Mali par hasard, elle avait failli faire demi-tour en voyant ses concurrentes. « Je pensais que je n'y arriverais jamais. C'est peut-être pour ça que j'ai été choisie. »



**Force tranquille**

Trois ans plus tôt, elle avait perdu brutalement son frère aîné. « Il était comme un père. C'était mon ange gardien », raconte Koumba Fofana. Peut-être aussi la source de sa force tranquille. Elle qui ne se maquillait pas a été propulsée sur le devant de la scène, enchaînant les galas où « Il fallait être au top. Parler devant un public ». Première dauphine de Miss ORTM à Bamako, elle s'est

ensuite installée au Mali de 2009 à 2012, jusqu'au coup d'Etat qui l'a contrainte à rentrer en France. Depuis, Koumba Fofana a soif de changement. Elle prépare son book de mannequin sans trop y croire encore une fois. Elle aimerait emménager avec Ibrahim, son fils de 4 ans, dans l'une des maisons de l'autre côté de la rue, fidèle au quartier et aux valeurs qu'elle s'y est forgées.



**Mustapha N'Cila, gardien de la résidence Yves Farge**

« Koumba Fofana sort de l'ordinaire. Elue Miss France Mali, elle s'est servie de sa notoriété à des fins sociales, en distribuant par exemple, des fournitures scolaires au Mali dans son village d'origine. Je trouve cela positif. C'est un exemple pour les jeunes de la résidence. »

› Orly

## Coup de jeune sur Adrien Raynal

**Mercredi 14 mai, à la résidence Adrien Raynal a levé le verre de l'amitié pour fêter la fin du chantier de rénovation, en présence des partenaires (ACER, Valophis, Ville d'Orly, Conseil Général) et bien d'autres participants.**

**Un succès**

Ils n'étaient pas peu fiers ces jeunes – 23 au total, dont 6 filles – de montrer leurs œuvres après un an de travaux et de réflexion autour de la rénovation des murets. Encadré par l'ACER (Association Club et Equipe de Rues) club de prévention spécialisée financé par le Conseil général, le chantier avait pour objectif de recréer du lien social. Et c'est un succès ! Deux habitants bénévoles ont participé au projet et deux autres jeunes ont été embauchés en CDD par l'intermédiaire de Valophis, à l'issue

du chantier. Avec pour l'un d'eux, la forte probabilité que cela débouche sur un poste en CDI.

**Par étapes**

Situés en extérieur, la vingtaine de murets a donné beaucoup de travail aux jeunes. Il a fallu gratter, poncer, nettoyer, s'adapter aux intempéries. Les travaux ont avancé par étapes. Côté artistique, les jeunes ont opté pour deux techniques. Une première étape consistait à projeter leurs silhouettes sur les murs pour en dessiner les contours. La seconde étape en un travail plus graphique et abstrait.



Les jeunes artistes qui ont rénové les murets



Des marches en bois ont été aménagées pour relier la résidence aux bords de Marne

› Champigny-sur-Marne

## À la reconquête du sentier !

**La résidence de la Remise du Verrou redécouvre le sentier qui mène aux berges de la Marne grâce à la volonté de l'Amicale des locataires et au travail des jeunes d'un chantier d'insertion !**



**Une redécouverte**

« Au fil des années, le chemin de terre avait disparu sous la végétation et la boue au point de devenir presque inaccessible pour les résidents du 2-18 de l'allée Claude Monet », explique le président de l'Amicale des locataires, Francis Marin\* installé depuis 42 ans dans la résidence. Grâce à l'oreille attentive d'Arnaud Gouillaud, responsable de site et la rencontre avec l'association « Confluences », structure d'insertion spécialisée dans le domaine des espaces verts, les travaux ont débuté dès février. Durant deux mois, 8 jeunes ont décaissé, remis à niveau, sorti les bordures...et planté de nombreuses essences sur le coteau traversé par le chemin : pommiers, noisetiers, groseilliers, chèvrefeuille ...

**Un tremplin**

Lors de l'inauguration le 2 avril, les locataires ont pu enfin emprunter le sentier qui entamait une seconde vie. Afin que chacun s'approprie ce nouvel espace, un projet d'aménagement avec des bancs, des tables de pique-nique et même un terrain de pétanque est actuellement à l'étude. Et, comme un bonheur n'arrive jamais seul, deux jeunes en insertion ont été embauchés par l'entreprise à l'issue du chantier !

\*Francis Marin nous a quitté en juin dernier. Président de l'amicale des locataires, il s'est beaucoup investi. Nous lui rendons hommage et présentons à sa famille, nos plus sincères condoléances.

› Créteil

## Mont-Mesly Studio : les petits miracles de Louise...

**Durant 5 mois, Louise Oligny, photographe et vidéaste, a investi un appartement 11 rue Cardinaud afin de créer un laboratoire d'expression et de création avec tous les habitants du quartier. De ces rencontres magiques est née une œuvre artistique et humaine. Elle témoigne de l'histoire du quartier et de ses habitants.**

Ce projet ambitieux est né d'un partenariat étroit entre l'association la Maison de la Solidarité (MDS), Valophis Habitat et Louise Oligny, une artiste déterminée et sensible. Sella Alidor, de l'association raconte : « Dans un quartier en pleine transformation avec des travaux conséquents de l'ANRU, il nous semblait important d'inviter les habitants du quartier à témoigner de leur vécu du Mont-Mesly ». Plus d'une centaine de personnes ont participé à cette œuvre composée de plusieurs vidéos. Qu'ils soient musiciens, danseurs, parents, seniors, femmes enceintes... les

habitants sont venus témoigner à leur manière et devant la caméra, du vivre ensemble symbolisant le quartier.

« J'ai été très touchée par la sincérité et la générosité époustouflante de toutes les personnes qui se sont prêtées au jeu », confie Louise. « Malgré le cadre précis dans lequel je leur demandais d'évoluer, chacun a apporté sa touche personnelle. Les habitants se sont véritablement appropriés le projet. Chaque rencontre était comme un petit miracle », conclut l'artiste.

## Bienvenue



› **Malika Allaoui, conseillère sociale à l'agence du Val-de-Bievre**



› **Laurent Mathurel, technicien d'agence à l'agence du Val-de-Bievre**

## Et...

› **Laëtitia Ade Assale, agent d'accueil à l'agence de Choisy-le-Roi**  
 › **Serge Teblin, gardien au bureau de Saint-Ouen-l'Aumône**



Louise Oligny (à droite) et Sella Alidor dans l'appartement du Mont-Mesly graffitié par un habitant



## Vos représentants ont la parole !

Du 24 novembre au 5 décembre, vous allez élire vos représentants qui siègeront au Conseil d'administration de Valophis Habitat et au Conseil de Surveillance de Valophis Sarepa. Ils vous défendront pendant les 4 prochaines années et prendront des décisions qui auront un impact direct sur votre quotidien. Travaux, qualité des logements, gestion des résidences, montant des loyers et des charges, attributions des logements... Ils interviennent sur des sujets concrets. Les représentants des locataires élus en 2010, nous expliquent leurs actions.

### Les administrateurs locataires de Valophis Habitat



• **Chantal Boucher**  
*Retraitée*  
**Elue CNL au Conseil d'Administration de Valophis Habitat depuis 1992**  
**Présidente CNL de l'Amicale de la Cité Jardins, à Champigny-sur-Marne**  
**Locataire chez Valophis depuis 40 ans**

« Etre représentant des locataires est un investissement de tous les instants. Sur le terrain, d'abord, aux côtés des Amicales présentes dans les résidences mais aussi au sein des centres de décision comme le Conseil d'Administration et les groupes de travail du Conseil Central de Concertation Locative. Les sujets abordés sont concrets. Par exemple, nous avons élaboré un cahier dans lequel sont présentées les charges refacturées aux locataires. Maintenant toutes les agences disposent du même document à présenter aux Amicales. A la suite du changement des compteurs d'eau, des problèmes de régularisation sont apparus pour lesquels nous alertons Valophis régulièrement. Nous avons aussi beaucoup travaillé sur les projets Anru (démolition/reconstruction/aménagement). Je siège toutes les semaines à la Commission d'Attribution des Logements. Une tâche très difficile, en raison du manque de logements sociaux, pour maintenir la mixité sociale sur les sites. »



• **Claude Crine**  
*Retraité*  
**Elu CNL au Conseil d'Administration de Valophis Habitat depuis 1985**  
**Président CNL de l'Amicale Lugo Rénier à Choisy-le-Roi**  
**Locataire chez Valophis depuis 45 ans**

« Faire entendre la voix des locataires au sein du Conseil d'Administration est essentiel. C'est un rôle dif-

ficile car il nous faut défendre les intérêts des locataires sans mettre en péril la santé financière de l'Office. Ainsi, nous avons obtenu que la hausse des loyers soit limitée. Même si nous sommes minoritaires, nous engageons le débat pour trouver des compromis. Nous participons aux commissions thématiques qui ont été créées dans le cadre du Conseil Central de Concertation Locative. Nous travaillons ainsi sur la sécurité, les charges, la gestion de proximité, la politique sociale... autant de sujets qui touchent le quotidien des locataires. »



• **Aline Palais**  
*Retraitée*  
**Elue CNL au Conseil d'Administration de Valophis Habitat en 2010**  
**Présidente CNL de l'Amicale de la résidence des Grands Chemins, à Fontenay-sous-Bois**  
**Locataire chez Valophis Habitat depuis 30 ans**

« J'ai été élue en 2010 pour la première fois et ce fut une découverte pour moi. Siéger au Conseil d'Administration nous permet de faire remonter les problèmes mais aussi de suivre l'évolution de Valophis Habitat. Nous luttons également contre les hausses de loyer. De nombreux sujets sont débattus dans le cadre du Conseil Central de Concertation Locative. C'est ainsi que nous avons travaillé à la mise en place du bonus fidélité et aussi sur les problèmes intervenus au moment du changement des compteurs d'eau. »



• **Rose-Marie Croci**  
*Technicienne en intervention sociale et familiale à la CAF*  
**Elue CGL au Conseil d'Administration de Valophis Habitat depuis 2002**  
**Présidente CGL de l'Amicale des Villas Verdi,**

**Médicis et de la Résidence du Conservatoire à Choisy-le-Roi**  
**Locataire chez Valophis Habitat depuis 33 ans**

« Le projet que j'ai soutenu et qui me tenait le plus à cœur a été le recrutement de Conseillères sociales dans les agences. Pendant des années, j'ai insisté sur le fait que les chargés de gestion (anciennement chargés de clientèle) n'étaient pas des travailleurs sociaux. Le groupe de travail « Politique sociale » auquel j'ai participé, a constaté qu'il manquait un maillon dans la chaîne des moyens mis en place pour les locataires. Aidé par les réflexions issues de cette concertation et dans le contexte économique et social actuel, Valophis (bailleur social, ne l'oublions pas !) a fait le choix, avec ces recrutements, d'accompagner les locataires en difficulté. Chacune des parties y trouve son compte. Il reste à consolider ce choix pour certaines agences qui auraient bien besoin d'un second poste de Conseillère sociale. »



• **Aziz N'Diaye**  
*Formateur en informatique*  
**Elu CLCV au Conseil d'Administration de Valophis Habitat en 2010**  
**Coordinateur des amicales et « groupements CLCV des locataires chez » Valophis**

« En tant que membre de la Commission d'appel d'offres, je tiens à ce que les entreprises retenues garantissent une bonne qualité des travaux d'une part et d'autre part, respectent les délais d'intervention quant à la maintenance. C'est un point sensible pas toujours respecté, hélas ! Sur la maîtrise des charges, nous avons dernièrement obtenu de Valophis un étalement des régularisations d'eau au vu des montants particulièrement élevés. A ce propos, nous avons travaillé avec Valophis pour trouver des solutions aux dysfonctionnements suite au changement des compteurs d'eau. »

### Les Administrateurs locataires de Valophis Sarepa



**Maurice Raoulx**  
*Retraité*  
**Elu CNL au Conseil de Surveillance de Valophis Sarepa depuis 2006**  
**Président de l'Amicale des Merisiers à Trappes**  
**Locataire depuis plus de 40 ans**



• **Jean-Jacques Hautemer**  
*Retraité*  
**Elu CNL au Conseil de Surveillance de Valophis Sarepa depuis 2006**  
**Membre de l'Amicale des Merisiers à Trappes**  
**Locataire depuis plus de 40 ans**

« Etre administrateur locataire nous permet de connaître les projets du bailleur et d'exprimer notre désaccord quand il y a lieu. Notre quartier est en pleine transformation et Valophis Sarepa nous fait participer aux réunions de chantier. C'est important car nous pouvons alors lui faire remonter les problèmes. On a le sentiment d'être écoutés. »