

C'est pratique

Le traitement des réclamations

À l'OPH, Bernadette Lambert et son équipe multiplient leurs efforts pour régler au mieux et au plus vite vos problèmes techniques quotidiens. Vous pouvez les joindre aux horaires d'ouverture de l'Office du lundi au jeudi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 18h00, le vendredi de 08h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00.

À votre écoute 24 h/24

Fuite d'eau, panne d'électricité, problème de chauffage... en cas d'urgence, vous pouvez appeler l'Office. Une personne est à votre disposition le soir et les week-ends. Pour la joindre, il suffit d'appeler le standard de l'Office : 01 47 89 46 46.

200 places de parking

L'Office dispose de 200 places de parking disponibles. La plupart sont situées dans les résidences La Frégate et Ségoffin. Le prix mensuel est compris entre 52 € et 71 € - selon la convention signée au moment de la construction des immeubles. À saisir dès maintenant !

Les chiffres

72 C'est le nombre de commerces logés dans les locaux d'OPH.

11 C'est le nombre de nouveaux appartements réceptionnés par l'Office en 2014

Lettre info

Vous informer et faire vivre vos logements

Lettre Infos est une publication de l'OPH de Courbevoie.

Directeur de la rédaction : Christiane Radenac
Pour nous contacter : 01 47 89 46 46
Conception/Rédaction : Sennse • 10686

En savoir plus : www.courbevoie-habitat.fr

LES TRAVAUX DANS LES RÉSIDENCES

81 rue Pierre Brosolette

D'importants travaux commenceront au printemps 2015 dans la résidence. Ils devraient durer sept mois. Dans cet immeuble de six étages construit en 1931, l'Office avait constaté des terrasses fuyardes, sources d'infiltration, et des problèmes de condensation excessive dans les logements. L'enveloppe bâtie sera donc remise à niveau : ravalement de façades, remplacements des menuiseries extérieures, réfection des terrasses et des toitures... Le programme prévoit également le passage au gaz de la chaufferie collective.

Coûts prévisionnels : 1,1 million € TTC



Peinture fraîche pour trois résidences

À l'automne, des peintures et des sols des parties communes de certaines résidences ont été décapés et remis à neuf. Notamment dans les immeubles situés : au 8, 10 et 12 rue Emile Deschanel (coût : 20 000 €), au 43 avenue Gambetta (coût : 37 500 €), et au 63 rue Victor Hugo (coût : 52 500 € en deux tranches).



Résidence Lorraine

L'électricité de cet immeuble datait de sa construction, des travaux s'imposaient donc pour améliorer la sécurité et le confort des locataires. Ainsi, le programme lancé en janvier prévoit-il la réfection électrique des logements et des parties communes. À côté de ce chantier, l'Office fait créer un réseau collectif audiovisuel par réception satellite. L'entreprise Ineo nord Picardie devrait achever les travaux mi-juillet.

Coût des travaux : 350 000 € TTC



63 rue Victor Hugo

La façade de la résidence montrait des signes de dégradation, en particulier sur certains balcons : éclatement de béton, oxydation des ferraillements, dalles de béton fissurées... L'état de l'immeuble pouvait alors représenter un danger pour les piétons. Les travaux ont débuté en septembre dernier : maçonnerie, étanchéité des balcons, réparations ponctuelles des garde-corps... Début janvier, l'entreprise Les Peintures parisiennes avait déjà lavé la façade et démarré son traitement. Elle devrait avoir terminé en avril 2015.

Coûts des travaux : 166 000 € TTC

OPH
COURBEVOIE HABITAT
HAUTS-DE-SEINE

Lettre info

Vous informer et faire vivre vos logements

numéro 38 > Mars 2015

Dossier

L'enquête de satisfaction : votre avis sur l'Office

Zoom sur

Les déménagements au sein de l'Office

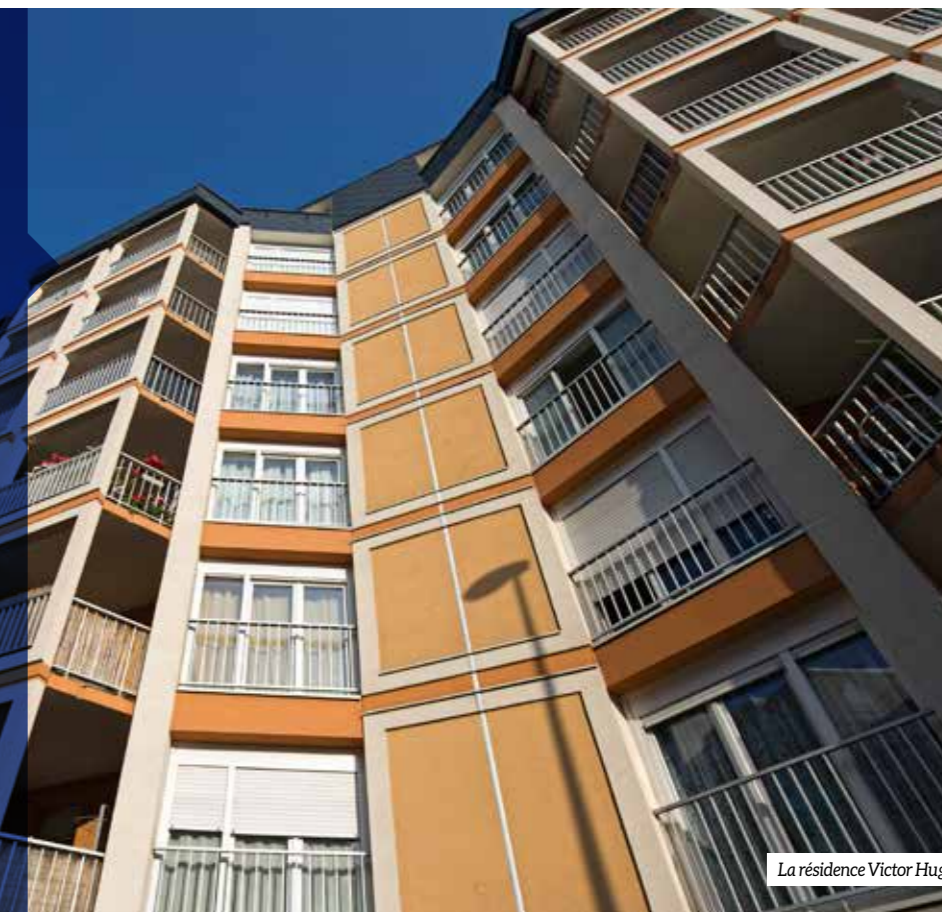
L'Office en action

Élection de vos représentants au CA

C'est pratique

Les travaux dans les résidences

Les chiffres



La résidence Victor Hugo

ÉDITORIAL



Près de 1 200 locataires ont répondu cet été à notre sollicitation. Nous tenions en effet à recueillir votre avis sur les services de l'Office à travers une enquête de satisfaction. Ces réponses ont été analysées, voici les enseignements qui en découlent. Cette analyse montre que l'OPH a progressé sur certains points. Mais vos préoccupations restent fortes. En effet, si l'accueil satisfait une majorité d'entre

vous, la gestion des réclamations techniques demeure un sujet d'insatisfaction de votre part.

Cette enquête est justement un outil de travail. L'Office a maintenant identifié les points sensibles sur lesquels les équipes devront concentrer leurs efforts en 2015. Des réponses positives vous seront donc rapidement apportées pour améliorer nos services.

Christiane Radenac
Présidente de Courbevoie Habitat

L'enquête de satisfaction : votre avis sur l'Office

Cet été, l'Office lançait une grande enquête de satisfaction. Les locataires devaient répondre à une quarantaine de questions sur leurs conditions de logement. L'objectif pour l'OPH : mieux cerner les attentes des locataires pour mettre en place des actions d'amélioration. Voici les conclusions.

CHIFFRES :

La satisfaction des locataires (en %)



D'après l'enquête menée à l'été 2014 par « Sphynx Institute » pour le compte de l'Office, les locataires sont globalement satisfaits de Courbevoie Habitat. Le quartier est agréable à vivre, la sécurité n'est pas un problème, les logements sont bien agencés. Plus de 84 % des répondants sont ainsi contents de leur appartement, 85 % sont aussi prêts à recommander le bailleur à leur entourage. Et près de 80 % lui sont également fidèles.

Certains points demeurent néanmoins à améliorer.

À l'intérieur des logements

Un tiers des locataires souhaiterait des équipements électriques et sanitaires (robinetterie, douches, baignoires) plus récents. Ces dernières années, l'Office a en effet concentré l'essentiel des travaux sur les ravalements et les réhabilitations. La rénovation des installations électriques et celle des installations sanitaires avançaient en parallèle dans une moindre mesure. En 2015, plusieurs chantiers plomberie/électricité seront lancés (voir page 4). Et l'Office tiendra compte des attentes des locataires dans son programme de travaux.

Dans les parties communes

Si 73 % sont satisfaits de la maintenance technique, et 80 % sont également contents des digicodes et des boîtes aux lettres, les critiques se cristallisent avant tout sur l'éclairage intérieur des résidences et les portes d'entrée. Des travaux que l'Office

réalise en effet au coup par coup : les éclairages sont rénovés lors des remises en conformité électrique des immeubles. Les portes d'entrée sont remplacées à l'occasion des réhabilitations. Reste la question des ascenseurs. Beaucoup de locataires aimeraient un meilleur entretien. Sur ce point, l'Office vient de renouveler son marché avec la société SCHINDLER. Parmi les nouvelles clauses du contrat : mieux communiquer avec les locataires en cas de panne, et mieux informer des délais d'intervention. Un effort devra aussi être fait sur les délais de remises en service.

Dans ces mêmes parties communes, beaucoup de locataires déplorent le manque de propreté. Ce sont surtout les incivilités qui les mécontentent. Malheureusement, difficile de faire changer les comportements. Toutefois et afin de palier à ce phénomène, une nouvelle organisation avec les équipes de terrain va être mise en place.

Le nouveau site bientôt en ligne

Aujourd'hui vitrine incontournable, le site Internet de l'Office fait peau neuve. Plus convivial, plus moderne. La forme change et devient plus claire. Le contenu aussi s'enrichit. Les locataires auront désormais un espace bien à eux. Ils y trouveront les imprimés pour les demandes de mutation, les demandes de prélèvement, les changements de situation, le guide du locataire, les démarches en cas de déménagement. À côté, les internautes pourront découvrir l'OPH, son Conseil d'Administration et ses missions, son patrimoine, les chiffres clés. Ils pourront également consulter toutes les publications. Dont cette lettre d'information.

www.courbevoie-habitat.fr

La gestion des demandes des locataires

Enfin, si la majorité des locataires apprécie ce que l'on appelle le « front-office », soit le temps d'attente à l'accueil ou au téléphone, et l'amabilité de l'interlocutrice, beaucoup critiquent le « back-office ». Le traitement des réclamations semble être un point faible. L'Office travaille donc à améliorer la procédure afin de toujours apporter une réponse aux habitants. Les aspects les plus significatifs à traiter concernent notamment le mode de recueil de la demande, le suivi et le délai des interventions ainsi que la communication aux demandeurs. Ces évolutions seront présentées aux locataires dans le courant 2015.

Les déménagements au sein de l'Office

Quitter un appartement trop grand pour un logement plus adapté à la taille de la famille, certains locataires n'osent pas. Pourtant l'Office propose des solutions attractives.

Demander un logement plus petit : halte aux idées reçues

Une fois les enfants partis, certains couples se retrouvent dans des logements trop grands. Beaucoup n'osent pas déménager : ils craignent en effet de devoir payer un loyer identique pour une surface bien moindre. Et ils préfèrent rester pour bénéficier d'un loyer établi 10 à 20 ans plus tôt. Normal. Mais la crainte est fondée sur une idée fautive : l'Office ne loue pas le nouveau logement aux tarifs actuels, mais à des prix inférieurs. En clair, en prenant un appartement plus adapté à la taille de la famille, les locataires sont sûrs d'alléger la charge mensuelle.

La question se pose également aux locataires qui s'acquittent d'un supplément de loyer de solidarité. Eux aussi pourront bénéficier de tarifs attractifs s'ils veulent s'installer dans un F2 au lieu d'un F4 par exemple. L'Office pourra leur trouver un appartement en ILN* ou PLI* pour un loyer inférieur à ce qu'ils payaient.

Les logements réservés à la préfecture

Depuis 2013, 30% des logements de l'OPH sont à la disposition de la préfecture des Hauts-de-Seine. Cela signifie que si l'un de ces appartements se libère, c'est elle qui désignera un nouveau candidat. Et non l'Office. Toutefois, les procédures d'attribution restent identiques : les demandes sont toujours validées par la même commission. Seul changement : si l'appartement appartient aux 30% préfectoraux, le locataire devra transmettre sa demande de mutation à la préfecture.



ILN : Immeuble à loyer normal
PLI : Prêt locatif intermédiaire

L'OFFICE EN ACTION

Élection de vos représentants au CA

Le 6 décembre dernier, les locataires ont désigné quatre nouveaux représentants.

Ils siègeront ainsi au Conseil d'Administration et feront entendre leur voix. Trois associations s'étaient présentées : l'UNLI (Union nationale des locataires indépendants), la CNL (Confédération nationale du logement), et la CGL (Confédération générale du logement). Jean-Louis Mace (UNLI), Guy Quenneville (CNL), Emmanuel Deweerder (CNL) et Jean-Pierre Lepoutre (CGL) ont été élus pour quatre ans. Si 3 917 électeurs étaient appelés à voter, ils sont 1 239 à avoir déposé leur bulletin dans l'enveloppe.