

Dossier

Le traitement des réclamations : une organisation qui vise l'efficacité

L'office en action

Le jardin partagé voit le jour !

Zoom sur

Le budget 2016

C'est pratique

Les travaux en cours



Les équipes de l'OPH Courbevoie



ÉDITORIAL

Christiane Radenac
Présidente de Courbevoie Habitat,

La sécurité fait partie des principales préoccupations des français et le sentiment d'insécurité a tendance à progresser. Les attentats qui ont endeuillé la France y ont contribué.

Attentif aux inquiétudes de ses locataires et soucieux d'éviter que la peur n'entraîne le repli sur soi, l'OPH Courbevoie ne cesse

de renforcer sa vigilance. Notre volonté de contribuer au maintien de la tranquillité de nos résidences est forte.

C'est ainsi que nous participons aux réunions mensuelles organisées par la Mairie de Courbevoie, en présence de la police nationale et de la police municipale. Par ailleurs, l'office envisage de créer une commission avec ses partenaires institutionnels, qui aura pour mission de réfléchir à des actions préventives à mettre en place.

Dans le contexte actuel, le dialogue entre partenaires, la mutualisation des forces et des moyens sont autant de leviers de prévention sur lesquels nous devons nous appuyer.

DOSSIER

Le traitement des réclamations : une organisation qui vise l'efficacité

Vous les avez certainement déjà eus en ligne pour leur faire part d'un dysfonctionnement dans votre logement ou dans les parties communes : assistantes et gestionnaires techniques traitent toutes vos demandes. Suivez-les dans les coulisses d'un métier exigeant.

Une fuite, un court-circuit électrique, une panne d'ascenseur... tous les jours, les trois équipes du service « relation pôle locataires » de l'OPH Courbevoie enregistrent les réclamations, prennent contact avec les entreprises compétentes et suivent, jusqu'à sa résolution, la prise en charge du problème. « Le service est divisé en trois secteurs géographiques, explique Bernadette Lambert, sa responsable. Chaque équipe, composée d'un gestionnaire et d'une assistante gère environ 1 400 logements. Ils s'occupent des relations avec les locataires, de la maintenance des équipements dans les résidences, des états des lieux et du suivi des travaux ». À la tête de ce service, Bernadette Lambert s'applique à fournir à ses équipes des outils de plus en plus performants, afin d'améliorer les délais d'intervention et de satisfaire au mieux les locataires.

Des binômes efficaces

« En tant qu'assistante, je traite les réclamations par courrier, par mail et le plus souvent par téléphone, témoigne Nadia El Haouti. 70 % des réclamations se font par téléphone. Je les saisis en temps réel et je les transmets à mon gestionnaire ». « La plupart du temps je vais voir ce qui se passe sur le terrain, poursuit Éric Dufour, qui travaille en binôme avec Nadia El Haouti. Sur place, je dresse un diagnostic des actions à mener et décide quelle entreprise il faut faire intervenir ».

« De retour au bureau, Binta Traoré et moi-même établissons les ordres de service à l'attention de nos prestataires », complète Jacky Lefèvre, également gestionnaire. « Même si je suis souvent sur les chantiers, quand je rentre au bureau, j'essaie d'aider au mieux mon assistante dans la gestion des tâches administratives, ajoute Stéphane Fontaine, le 3^{ème} homme de la gestion technique. Nous travaillons en osmose ! » « En harmonie, sourit Nadia Robillard, coéquipière de Stéphane Fontaine depuis 2011. Cette bonne entente est importante: nous devons être coordonnés, car nous échangeons des informations en permanence ». Entre membres d'une même équipe, mais aussi entre les équipes des trois secteurs, qui envisagent leur travail de façon globale et collective.

Une multitude de tâches

Si le traitement des réclamations constitue la tâche principale du travail des trois équipes, elles s'occupent également de réaliser les états des lieux d'entrée et de sortie des logements, de régulariser les comptes de charges locatives lors du départ d'un locataire ou encore de mener à bien des travaux d'entretien et de maintenance courante (hors réhabilitations). « J'aime beaucoup gérer les travaux dans les parties communes, confie Jacky Lefèvre, qui a longtemps travaillé dans le bâtiment. Je me sers de mes connaissances, je retrouve mes bases ! ». « On s'occupe du patrimoine de A à Z, on gère les immeubles dans leur globalité, c'est particulièrement stimulant », note avec enthousiasme Stéphane Fontaine.



Côté gestion administrative, aussi, la panoplie des tâches est large : réception et suivi des réclamations, édition des bons de commande aux entreprises, contrôle des factures... « Il faut être polyvalente, insiste Nadia El Haouti. C'est d'ailleurs ce qui rend le travail intéressant ».

Des progrès recensés et en perspective

Grâce notamment à la mise en place de nouveaux outils de gestion et de suivi, qui génère « des améliorations, tout particulièrement dans le suivi des entreprises par les gestionnaires, indique Bernadette Lambert. Les tableaux de suivi des interventions et les relances qu'ils effectuent permettent d'aller plus vite et d'avoir un meilleur rendu ».

La perspective, à moyen terme, d'une informatisation des loges des gardiens devrait encore permettre de gagner en efficacité et en réactivité. S'ils sont déjà très largement associés aux équipes du service - « ils sont nos yeux et nos oreilles », selon Éric Dufour - les gardiens pourraient bientôt occuper une place plus importante encore dans le dispositif.

En quelques chiffres

3 700

réclamations ont été enregistrées au cours des six premiers mois de l'année 2016.

25%

d'entre elles ont été traitées par les ouvriers de la régie de l'OPH Courbevoie. Les autres ont fait l'objet d'un bon de commande auprès d'une entreprise extérieure.



ZOOM SUR

Le budget 2016

Voté en février 2016, le budget de fonctionnement, qui comprend les frais d'entretien, le personnel, la maintenance ou encore les assurances, s'établit pour l'année 2016 à 27 millions d'euros. Soit une enveloppe stable par rapport à 2015.

Quant au budget des investissements locatifs, qui s'élève à 13 millions d'euros, il permettra de couvrir certaines opérations indispensables, telles que la réhabilitation des résidences 21 rue de Colombes et 24/28 avenue Aristide Briand, la construction de nouveaux logements rue des Salles et avenue de la République, le remplacement des menuiseries extérieures des résidences Régnauld, la Balance, le ravalement de Charcot, Régnauld ; certaines remises aux normes électriques sur les résidences, Régnauld, Fallet, Charcot et Carnot...



« Nous suivons régulièrement des formations pour être capables de bien identifier, d'analyser puis de régler les différents problèmes techniques ».

Éric Dufour, gestionnaire technique

« Il faut être patiente et calme, mais aussi à l'écoute des demandes des locataires ».

Nadia El Haouti, assistante technique

L'OFFICE EN ACTION

Le jardin partagé de la résidence ABG voit le jour !



C'est pratique

Soyez assurés !

Si vous ne l'avez pas déjà fait, pensez à envoyer à l'Office votre attestation d'assurance logement. Cette assurance est indispensable pour que vous soyez indemnisés en cas de sinistre. Elle garantit votre sécurité et celle de vos voisins.

Application smartphone YOUPI

L'OPH expérimente « YOUPI », une application smartphone à télécharger pour suivre les disponibilités des équipements de votre immeuble.

Cette application sera téléchargeable gratuitement par les locataires et opérationnelle à compter du dernier trimestre 2016.

Elle vous permettra dans un premier temps de suivre en temps réel la disponibilité de vos ascenseurs, et d'être informé de la date prévisionnelle de retour à la normale.

Les sites retenus : Résidences Leclerc, 28 à 34 Paix, Le Verseau et Krüger.

Si l'expérience s'avère fructueuse, le déploiement sera généralisé à l'ensemble du patrimoine.

LE POINT SUR LES TRAVAUX



101-109 rue Charcot

La réhabilitation qui doit débuter au 4^{ème} trimestre 2016 (pour une durée de 10 mois de travaux) prévoit la mise en œuvre d'une isolation thermique par l'extérieur, la réfection et l'isolation de la toiture terrasse, la mise en œuvre d'une ventilation mécanique dans les pièces dites humides, le remplacement des réseaux d'alimentation eau et gaz et des réseaux d'évacuation des salles de bain, ainsi que le changement des chaudières collectives, avec le passage au gaz.

Coût des travaux : 1,7 million €



24-28 boulevard Aristide Briand

Isolation thermique par l'extérieur, modernisation des pièces d'eau (installation de ventilations mécaniques, remplacement des réseaux d'évacuation et des équipements sanitaires), révision des gaines techniques avec mise en place de portes coupe-feu pour la sécurité incendie et installation de portes et de digicode dans les halls d'entrée, cette réhabilitation d'envergure doit débuter au 1^{er} trimestre 2017, pour une durée de 10 mois.

Coût des travaux : 1,2 million €



Résidences Nord Segoffin et Verseau

La remise aux normes électriques des parties communes et des logements prendra fin en septembre.

Coût des travaux : 840 000 €



Résidence Leclerc

Ravalement des façades, changement des fenêtres et installation de clôtures et de portillons, l'opération de réhabilitation de la résidence Leclerc, qui doit débuter en novembre et durer un an, comprend aussi des travaux à l'intérieur du bâtiment (remise aux normes des installations électriques des parties communes et des logements, modernisation du dispositif de sécurité incendie).

Coût des travaux : 1,9 million €

Constructions neuves

La construction de 5 nouveaux logements, **113 avenue de la République**, doit débuter en octobre (650 000 €) ; celle de 8 logements, sur la parcelle transversale qui relie le **18 rue des Salles** et le 19 rue Visien, devrait être réalisée en 2017 (1 million €).

Lettre info

Vous informer et faire vivre vos logements

Lettre Info est une publication de l'OPH Courbevoie.

Directeur de la rédaction : Christiane Radenac.

Conception/Rédaction : Sense • 11573

Pour nous contacter : 01 47 89 46 46.

En savoir plus :

www.courbevoie-habitat.fr

Retour sur les opérations récemment achevées

Les locataires des résidences **La Balance**, **L'Ancre** et **Armand Silvestre** disposent désormais de nouvelles portes palières qui renforcent la sécurité incendie et la protection des appartements. Les travaux ont eu lieu au 2^{ème} trimestre 2016. Le ravalement du **81 Brossolette** et la réfection des équipements sanitaires de 55 logements de la **résidence Lyautey** sont, quant à eux, terminés depuis juillet.