

EDITORIAL

## Daniel Courtès, Président de l'OPH Courbevoie Habitat



### Civisme et incivilités dans nos résidences

Comme je m'y suis engagé en ce début d'année, votre sécurité, votre tranquillité ainsi que votre qualité de vie au sein de nos résidences restent ma priorité.

En contact permanent sur le terrain, j'ai pu entendre vos préoccupations. Ainsi, plusieurs leviers ont été actionnés pour y répondre : mise en place d'une commission « Sécurité et Incivilités » (pose du diagnostic, définition d'une stratégie de tranquillité résidentielle), intensification du partenariat avec les forces de sécurité (Police Municipale et Nationale), mais également avec les services de la Ville au travers des actions suivantes :

- Chantiers d'insertion ouverts aux jeunes (Gautier Mission Marchand, Louis Blanc Audran)

- Participation au dispositif de médiation « gilets jaunes » déployé par la Ville et qui fait notamment l'objet du sujet de cette lettre d'information.

Il est vrai que la tranquillité résidentielle relève de la totale responsabilité du bailleur.

Mais étant entendu que la sécurité est avant tout l'affaire de tous et toutes et afin de venir en soutien à l'O.P.H., nous devons également pouvoir nous appuyer sur l'ensemble des locataires et leurs associations (amicales, Conseil de Concertation Locative) pour lutter contre toutes les formes d'incivisme, de fraudes et actes de délinquance au sein même de nos résidences.

En effet, en tant que citoyens, les locataires disposent de droits mais sont également soumis à des devoirs parmi lesquels figurent en première place celui de vivre en toute tranquillité, dans le respect des autres locataires.

Cela s'appelle tout simplement du civisme.

Vous l'aurez donc compris : toute action individuelle ou collective, aussi minime soit-elle nous sera précieuse afin de faire reculer ensemble, les incivilités et le vandalisme.

Je vous souhaite une très bonne rentrée et reste à votre écoute.

DOSSIER

## OPH Introduction dossier « Médiation de nuit »

ZOOM SUR...

Evolution de la réglementation

La réduction de Loyer de Solidarité (RLS)

C'EST PRATIQUE

LE POINT  
SUR LES TRAVAUX

# Le point sur les travaux

## Réfection de la résidence 21 Colombes

La résidence Colombes, construite en 1958, est constituée de 25 logements répartis sur 6 étages et est équipée de chauffage urbain.

L'opération consiste en la mise en place d'une isolation thermique par l'extérieur avec un habillage qualitatif en pierre naturelle étant donné que la résidence Colombes est située sur un axe important pour la commune de Courbevoie.

Il a donc été demandé un traitement architectural de qualité dans le cadre de l'embellissement du cœur de ville. Le programme comprend aussi la réfection de la toiture, le remplacement des menuiseries extérieures avec la création d'une Ventilation Mécaniquement Contrôlée, le remplacement des portes de halls et du portail extérieur, la mise en place d'un contrôle d'accès type GSM mais aussi la réfection de la plomberie et des équipements sanitaires des logements et la mise en place de production ECS collective. La maîtrise d'œuvre sur l'opération est l'agence Graal Architecture.

Les marchés de travaux ont été notifiés au début du mois de septembre 2018, la société ACORUS s'est vue confier l'ensemble des travaux en entreprise générale.

La réunion de lancement se tiendra d'ici la fin du mois de septembre 2018, une réunion d'information locataires se tiendra dès le début du mois d'octobre 2018 afin de présenter l'ensemble des travaux qui seront réalisés et le déroulement des opérations qui se feront en milieu occupé.



*Projection de la résidence Colombes après travaux*

**Coût prévisionnel des travaux :**  
1,2 M€ TTC

**Délais :**  
Les travaux devraient débuter au cours du mois de novembre 2018 pendant une durée de 10 mois.

## Avertissement

Nous vous rappelons que, conformément au Code de la Construction et de l'Habitation (C.C.H.), la sous-location ou la location saisonnière de tout ou partie de votre appartement est formellement interdite dans un logement social, et ce pour n'importe quelle durée.

Une telle pratique constitue un abus de confiance vis-à-vis de l'Office qui a la possibilité d'engager sans délais une procédure judiciaire visant la résiliation de bail et de déposer une plainte pouvant entraîner des poursuites pénales.

Nous vous rappelons que les locataires sont responsables de l'occupation du logement qu'ils louent. L'Office procède à des contrôles réguliers et se montre particulièrement vigilant pour mettre fin à toutes pratiques illégales.

# Elections des représentants des locataires: Tout savoir en deux minutes!

Vendredi 30 novembre  
à l'OPH  
de Courbevoie EPT  
Paris Ouest - La Défense

Suis-je concerné? Quel est le but de cette instance et comment fonctionne-t-elle? Voici les éléments clés à connaître pour tout comprendre.

Je peux voter si je suis titulaire d'un bail de location d'un logement HLM (un vote par logement) depuis au moins 6 semaines avant la date de l'élection. Chaque location vaut une voix lors des élections de locataires.

Je peux voter dès la réception de mon matériel de vote vers le 15 novembre 2018. Les résultats seront affichés dans le hall de ma résidence après le dépouillement des bulletins.

L'OPH me prévient au moins deux mois à l'avance du mode de vote à ma disposition:

- vote par correspondance par codes-barres.

Je suis concerné par ces élections parce que je vais choisir les personnes qui feront entendre ma voix dans toutes les instances de décision de l'OPH, dont le Conseil d'Administration, pendant 4 ans.

Entretien des logements et des parties communes, maîtrise des charges, qualité des équipements, etc, sur tous ces sujets qui touchent mon quotidien, mes représentants défendent mes intérêts.

## C'est pratique

### Pensez à votre attestation d'assurance

Comme chaque année à la date d'anniversaire de votre contrat d'assurance, pensez à nous transmettre votre nouvelle attestation.

Nous vous rappelons que l'assurance Habitation est une obligation légale du locataire depuis la loi du 6 juillet 1989. Elle vous assure une garantie indispensable en cas de sinistre dans votre logement ou dans votre résidence.

Attention: le défaut d'assurance ou son non-renouvellement peut constituer un motif de résiliation de bail.

### Places de parking disponibles

L'Office dispose de 200 places de parking, principalement situées dans les résidences La Frégate et Ségoffin. Le prix mensuel est de 52 €. À saisir dès maintenant.

### Pensez au prélèvement automatique

Comme nous vous l'avons indiqué par courrier accompagnant votre avis d'échéance de juillet 2018, l'OPH de Courbevoie est rattaché à la Trésorerie de Nanterre à compter du 1<sup>er</sup> septembre 2018.

Il ne sera donc plus possible de payer votre loyer à la loge.

Nous vous conseillons vivement de privilégier le prélèvement automatique, dispositif simple, sécurisé et pratique.

Pour cela, il vous suffit de remplir un imprimé à retirer à l'Office, ou auprès de votre gardien(ne), ou en le téléchargeant sur le site internet de l'Office ([www.courbevoie-habitat.fr](http://www.courbevoie-habitat.fr)), de le retourner complété à l'Office, sans oublier de joindre un RIB. Votre loyer sera ensuite prélevé le 5 ou le 11 du mois selon votre choix.

# OPH

## Introduction dossier

### « Médiation de nuit »

Dans le cadre d'une convention de partenariat signée le 21 mars 2017, l'OPH de Courbevoie bénéficie du dispositif de médiation déployé par la Ville de Courbevoie.

L'équipe de médiation sociale, formée de 7 agents et d'un chef d'équipe peut ainsi être amenée à passer régulièrement sur l'ensemble de notre patrimoine en donnant la priorité aux résidences les plus sensibles.

Les résultats obtenus sont probants et appréciés par la majorité de nos locataires. Ainsi, les interventions efficaces des médiateurs permettent d'améliorer la qualité de vie collective sur les sites, en résolvant certains conflits d'usages perturbant la tranquillité des habitants, comme les nuisances liées aux rassemblements ou les troubles de voisinage.

Au cours de ces rondes nocturnes et sur l'année 2017, les médiateurs sociaux ont ainsi pu échanger avec près de 2200 locataires et réaliser près de 900 interventions et constats.

Ayant démontré toute son efficacité, ce dispositif de médiation a été reconduit pour deux ans (2018 et 2019).

## « C'est un vrai plus pour la communauté ! »

Mounira AYADI, gardienne d'immeuble



«Je suis gardienne d'immeuble depuis 6 ans au Square des Saisons. J'ai vu arriver les gilets jaunes il y a 2 ans dans le quartier, et je dois dire que leur action est majoritairement bien perçue par les locataires de mon immeuble : 80% des résidents trouvent ça très bien !

Ce qu'ils apprécient le plus ? Le travail de prévention réalisé auprès des jeunes du quartier, mais aussi leur présence qui suffit à nous faire nous sentir en sécurité. Les médiateurs vont parler

aux jeunes, afin de leur expliquer les règles du bien-vivre ensemble.

Par exemple, si des enfants jouent au ballon contre les murs de l'immeuble, ils leur proposent d'aller au parc, ou de jouer plus calmement. Personnellement, je trouve ce travail pédagogique très positif. Les résidents prennent peu à peu l'habitude de se tourner vers eux lorsqu'ils ont des questions. Grâce aux gilets jaunes, le climat est apaisé dans le quartier et c'est un vrai plus pour la communauté.»

## « Nous sommes à l'écoute des habitants. »

Karim OUADOUDI,  
responsable du dispositif  
des Médiateurs de Nuit

### ■ KARIM :

La médiation à Courbevoie a débuté en 2015 avec l'association PROMÉVIL, suivie d'un partenariat avec l'OPH un an après.

Je pilote et coordonne le dispositif dans le cadre du Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD) pour l'OPH et la Ville de Courbevoie, tandis qu'Amid est le chef d'équipe qui encadre les médiateurs sur le terrain.

Nous avons commencé avec 4 médiateurs, du mardi au samedi de 17h

à 1h du matin, l'effectif a aujourd'hui doublé ! Le bilan est très positif : l'intervention des médiateurs a fait baisser de manière significative les incivilités au sein du patrimoine de l'OPH.

Il faut dire que les Gilets Jaunes ne quittent jamais un lieu tant qu'une solution n'est pas trouvée !

Ces bons résultats contribuent à rassurer les habitants qui commencent davantage à nous connaître et à nous faire confiance.



#### ■ AMID :

Chaque jour, je reçois une feuille de route qui permet d'orienter les médiateurs vers un point fixe du territoire. D'où vient cette feuille de route ? Des demandes des habitants, dont le traitement par l'OPH permet de constituer une base à la rédaction des feuilles de route.

La mission des médiateurs est détaillée chaque soir, et un rapport est rendu chaque semaine à l'OPH.

Parfois, on reçoit aussi des demandes par rapport à un problème d'emploi : Karim reçoit les jeunes et les met en relation avec les personnes adéquates afin de les aider à porter leur projet.

#### ■ AMID :

Les médiateurs sont recrutés et formés par l'association PROMÉVIL.

Les modules de formation sont très variés : appropriation de l'environnement urbain, économique et social, intermédiation culturelle, primo assistance, prévention et gestion des conflits, gestion du stress...

Issus de Courbevoie ou des alentours, ils ont des profils très divers qui permettent de toucher tous les publics. Ils peuvent travailler en journée lorsque certaines situations l'exigent, mais opèrent essentiellement la nuit.

La mission des Gilets Jaunes a été co-construite en amont avec Promévil pour s'adapter aux problématiques du territoire.

#### ■ KARIM :

Courbevoie est une ville plutôt calme : nos problématiques sont essentiellement liées au bruit, et aux incivilités : déchets par terre, tapage nocturne dans les halls d'immeubles...

Entre avril 2017 et avril 2018, nous avons réalisé 865 interventions et rencontré 2184 personnes sur le patrimoine de l'OPH. Notre champ d'action comprend 3 domaines : la médiation sociale, qui consiste à améliorer le cadre de vie collectif en résolvant les petits conflits, la veille sociale, où nous intervenons auprès des personnes en difficulté, et la veille technique, où nous signalons les dysfonctionnements et dégradations potentiellement dangereux pour les riverains.

Nous sommes particulièrement à l'écoute des habitants.

#### ■ KARIM :

Lorsque des jeunes traînent la nuit, c'est souvent le signe qu'ils n'ont pas à se lever le lendemain matin.

Par exemple, nous avons eu le cas d'un jeune à la recherche d'un emploi qui traînait beaucoup dans le quartier de la Frégate. Avec le concours de la Mission Locale, nous l'avons orienté vers une formation de 6 mois en mécanique dans un garage.

Résultat : le voilà maintenant embauché en CDI, et on ne le voit plus traîner dans les rues.

#### ■ AMID :

Les jeunes nous disent souvent : « on est là, tranquille, on n'embête personne ». Notre mission est de leur rappeler les règles du bien-vivre ensemble.

Nous les invitons à sortir de l'endroit où ils se trouvent, mais avant tout nous essayons de comprendre pourquoi ils sont là. Ce n'est pas un travail de police mais une mission de prévention.

**« Ce qui attire les médiateurs dans ce métier ? L'échange et le dialogue. »**

Amid BAHNINI,  
chef d'équipe  
des Médiateurs de Nuit

**« Le dispositif des Gilets Jaunes permet de créer un contact avec les jeunes. »**

Serge DESEMAISON, Adjoint au maire, Administrateur et Président de la Commission « Sécurité et Incivilités » de l'OPH

J'ai travaillé pendant 35 ans dans la police nationale, puis 10 ans chez un bailleur social.

Aujourd'hui adjoint au Maire sur les questions de Sécurité à Courbevoie et administrateur de l'OPH, j'ai proposé de mettre en place le dispositif des Gilets Jaunes afin de créer un contact de proximité avec les jeunes. C'est mon expérience en matière de sécurité publique qui m'a poussé à proposer ce dispositif innovant à Courbevoie.

La sécurité est devenue un vrai sujet : la demande des locataires pousse les bailleurs à s'impliquer davantage dans ce champ d'action qui ne relève pas de leur cœur de métier à l'origine.

Nous avons donc créé au sein de l'Office, une Commission Sécurité et Incivilités, qui réunit 10 administrateurs, auxquelles s'ajoutent des intervenants à voix consultatives.

Notre Commission définit sur le long terme la politique globale de sécurité à mettre en œuvre sur notre patrimoine et participe activement au règlement de certaines situations conflictuelles constatées sur les sites les plus sensibles.

Elle reçoit également et analyse les demandes émanant des habitants, afin d'orienter les actions des médiateurs.

# Zoom sur...

## Évolution de la réglementation

### La réduction de Loyer de Solidarité (RLS)

Votée par le Parlement en fin d'année 2017, la loi de Finances pour 2018 a introduit une réforme importante pour financer les aides au logement et réduire la dépense publique de près de 800 millions d'euros. Il s'agit de la mise en œuvre de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS).

### De quoi s'agit-il ?

La RLS est une réduction appliquée obligatoirement par les bailleurs sociaux sur le loyer des locataires bénéficiant de l'Aide Personnalisée au Logement.

Cette réduction tient compte de la composition familiale.

### Quand est-ce applicable ?

La RLS a été appliquée sur les avis d'échéances du mois de juin avec un effet rétroactif au 1er février 2018.

### Quelles sont les conséquences pour l'OPH de Courbevoie ?

La mise en œuvre de la RLS va impacter de manière sensible les finances de l'OPH qui devra compenser le manque à gagner par une diminution des budgets consentis à l'entretien et la maintenance de son patrimoine.

L'Office s'efforcera néanmoins de maintenir le même niveau de qualité de services.

### Comment me renseigner ?

Si vous souhaitez en savoir plus sur la RLS, le Service Gestion Locative de l'OPH est à votre disposition pour répondre à vos questions.

**Contact téléphone : 01 47 89 46 46**

**Contact mél : [contact@courbevoie-habitat.fr](mailto:contact@courbevoie-habitat.fr)**

### Exemple :

Un couple avec trois enfants à charge :

- 54,56 € de baisse d'APL (économie pour l'Etat) soit 15,44 € d'APL contre 70 € avant la RLS,
- 55,96 € de baisse de loyer (perte de recette pour l'OPH),
- 1,40 € de gain pour les locataires.

**OPH**   
**COURBEVOIE HABITAT**  
EPT PARIS OUEST- LA DEFENSE

1 rue Massenet  
92400 COURBEVOIE  
Tél. : 01.47.89.46.46  
[contact@courbevoie-habitat.fr](mailto:contact@courbevoie-habitat.fr)  
[www.courbevoie-habitat.fr](http://www.courbevoie-habitat.fr)

sennse • 14226