

EDITORIAL

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



### Un bilan, des objectifs

Plus d'une année s'est écoulée depuis mon élection à la tête du Conseil d'Administration de l'OPH de Courbevoie. Je m'étais fixé un certain nombre d'objectifs à atteindre axés sur l'amélioration de l'hygiène et le renforcement de la sécurité.

En matière de sécurité, les actions conduites par l'Office avec l'appui des huit médiateurs de nuit a permis de retrouver une certaine sécurité sur les sites les plus sensibles. Dès avril 2019, quatre médiateurs supplémentaires rejoindront l'équipe actuelle, afin de renforcer la lutte contre les incivilités sur nos immeubles et d'intensifier les actions de prévention.

Sur le plan de l'hygiène, plusieurs actions achevées (dératisation) ou en cours (condamnation des vide-ordures)

ont, quant à elles, permis d'améliorer la situation. J'en appelle à la vigilance et au civisme de chaque locataire pour que la situation dans ce domaine se maintienne.

Primordiaux à mes yeux, ces deux sujets continuent de mériter notre attention et notre mobilisation.

En 2019, je souhaite par conséquent reconduire les efforts amorcés pour consolider votre sécurité et votre confort : cela passe non seulement par la poursuite de la résidentialisation et l'installation, si besoin, de dispositifs de vidéosurveillance, mais aussi par des contrats d'entretien plus performants, notamment pour la maintenance des ascenseurs, et enfin par la reconduction de notre politique de rénovation énergétique et d'entretien de notre patrimoine.

J'aimerais, enfin, qu'en 2019, chaque locataire dispose d'un logement adapté à ses besoins. Ainsi et pour face à une demande croissante de grands logements, je lance un appel aux locataires d'appartement de type F4 ou F5 qui, en situation de sous-occupation, seraient désireux de pouvoir disposer d'un logement moins grand et surtout moins cher. Le service de gestion locative de l'Office peut vous proposer des solutions en la matière.

Fier de ce premier bilan et des objectifs ambitieux que nous nous fixons, j'aborde avec confiance l'année 2019 et vous adresse, de même qu'à vos proches, tous mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

DOSSIER

## Enquête de satisfaction des locataires, les résultats

ZOOM SUR...

CONDAMNATION DES COLONNES VIDE-ORDURES

LES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS  
DES LOCATAIRES

LE POINT SUR LES TRAVAUX

# Le point sur les travaux

## Nouveau prestataire sur contrat de maintenance

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2018, l'entretien, la maintenance et les réparations des ascenseurs des résidences du patrimoine de l'O.P.H. de Courbevoie sont confiés à l'entreprise AFEM - 306bis, rue Marc Seguin, ZAC Les Chamlys - 77190 DAMMARIÉ LES LYS.

Le service MAINTENANCE - DÉPANNAGE qui fonctionne 24h sur 24, 7 jours sur 7 est joignable au numéro unique **01.64.37.31.86** et l'adresse courriel **depannage@afem.com**.

## La valeur ajoutée du nouveau contrat est double

■ Prise en compte par le nouvel exploitant de plus de matériel dans le cadre de son contrat : ce processus permet de diminuer l'indisponibilité des ascenseurs du fait de la réduction des temps de traitement de la commande publique (devis validation, rédaction OS...)



■ En cas de panne relevant de la responsabilité de l'exploitant, prise en compte de l'aide au portage pour les immobilisations supérieures à 72 heures.

## L'incidence financière

L'impact du coût pour 2019 du nouveau contrat sur la part récupérable d'une valeur globale de 130 150€ TTC annuelle, est parfaitement maîtrisé par rapport au coût 2018.

Ces nouvelles dispositions, au titre du contrat de maintenance, viennent s'inscrire dans la continuité d'une politique à performer dans la recherche à satisfaire le confort des locataires. Elles viennent compléter la télésurveillance des ascenseurs établie depuis l'année 2006 au sein des services centralisés de l'O.P.H. et étendue à l'ensemble des loges courant de l'année 2017. Depuis 2015, une référente « ascenseur » au sein du service technique assure la communication entre l'Office et le prestataire. En outre, l'O.P.H. s'est attaché, depuis mars 2018, les services d'un bureau d'études spécialisé qui suit l'exécution du marché de maintenance et l'évolution du parc des appareils.

## Condamnation des colonnes vide-ordures

Courant 2017, de nombreux locataires de l'O.P.H. de Courbevoie se sont plaints de problèmes engendrés par la présence des colonnes vide-ordures dans leur immeuble.

En effet, celles-ci peuvent être sources de désagréments dont ceux :

- D'être bruyants, surtout quand ils sont positionnés à l'intérieur des logements,
- D'être malodorants,
- De manquer d'hygiène,
- De générer la prolifération des insectes et des rongeurs,
- De favoriser les départs de feu et leur propagation, avec émission de fumée.

Elles peuvent également être un frein au tri sélectif.

Dans ce cadre et afin d'améliorer les conditions d'hygiène dans nos résidences, il a été proposé de neutraliser

les colonnes VO des groupes ABG, Leclerc, Kruger, Armand Silvestre, Ségoffin.

Les locataires de ces résidences ont été consultés au travers d'enquêtes dont les résultats sont les suivants :

### ABG - 29 Marceau et 60 Gaultier :

- 29 avenue Marceau : **72%** des locataires favorables à la condamnation ;
- 60 rue Gaultier : **90%** des locataires favorables à la condamnation.

### ABG - autres bâtiments :

- 50 / 56 / 58 rue Gaultier : **51%** des locataires favorables à la condamnation ;
- 3 - 5 rue Docteur Schweitzer : **46%** des locataires favorables à la condamnation ;
- 32 - 42 rue de Normandie : **33%** des locataires favorables à la condamnation ;
- 25 - 27 avenue Marceau : **72%** des locataires favorable à la condamnation.

### Résidence Leclerc :

**61%** des locataires favorables à la condamnation.

### Résidence Krüger :

**50 %** des locataires favorables à la condamnation.

### Résidence Silvestre :

**49 %** des locataires favorables à la condamnation.

### Résidence Ségoffin :

**49 %** des locataires favorables à la condamnation.

Les travaux correspondant ont débuté dans le courant de l'année 2018 et se poursuivront en 2019.

Cette politique de condamnation des colonnes vide-ordures se poursuivra bien évidemment en 2019 et 2020 sur les autres groupes de l'O.P.H.

Afin d'accompagner cette neutralisation et en fonction des besoins, l'Office étudie la possibilité de créer des locaux de stockage de containers en extérieur.

# Enquête de satisfaction des locataires, les résultats

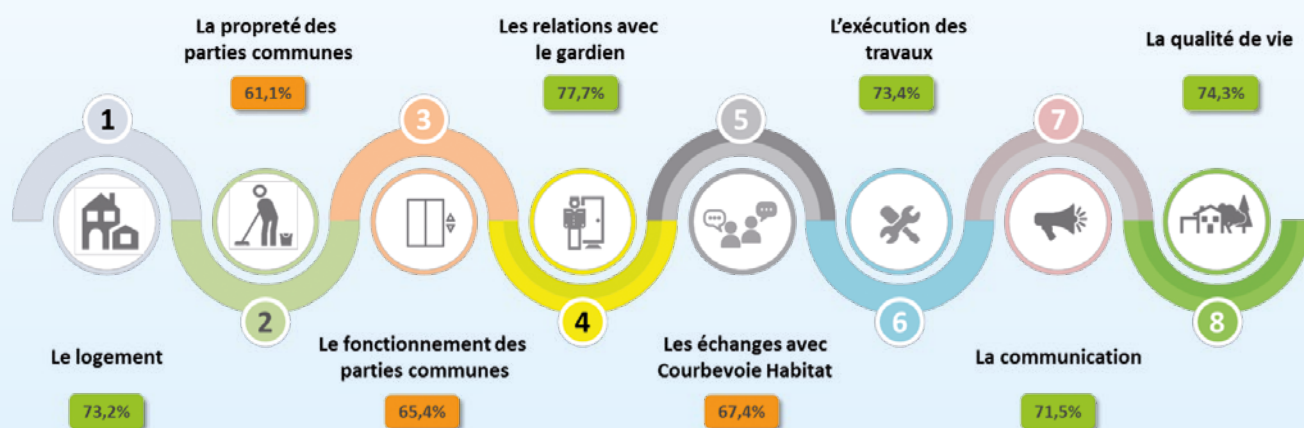
## Hausse de la participation et de la satisfaction des locataires par rapport à 2014

Signe de la reconnaissance de nos efforts pour améliorer la qualité du service rendu, 79% des locataires sont satisfaits (76% en 2014), et 82% se déclarent prêts à recommander l'Office à leurs proches et à leur entourage (81% en 2014). Dans le même temps, la participation progresse de 2%.

L'enquête s'est déroulée du 10 septembre au 12 octobre, par courrier, auprès de l'ensemble des locataires. L'analyse des réponses a été réalisée par le cabinet d'études INIT Marketing.

### 1. La satisfaction concerne tous les thèmes de la qualité du service rendu

Les répondants sont satisfaits sur l'ensemble des thèmes de l'enquête : la qualité du service est jugée bonne (en orange) ou très bonne (en vert).



Pour chaque thème, la moyenne a été calculée sur l'ensemble des critères. L'échelle de satisfaction proposée comportait quatre degrés : Très satisfait, plutôt satisfait, plutôt pas satisfait, pas du tout satisfait.

### 2. Dans le détail des résultats : des points forts (en bleu), des points à améliorer (en rouge)

**Commentaire :** Le haut niveau de satisfaction envers le logement est le résultat de notre investissement dans la réhabilitation et l'entretien des résidences ces dernières années, en dépit d'une baisse des ressources. Si votre ressenti à l'égard de l'exécution des travaux (délai, qualité de l'intervention, propreté des lieux) s'est amélioré par rapport à l'enquête précédente, il nous suggère aussi des pistes d'amélioration.

#### Le logement et ses équipements

**81%** de locataires satisfaits globalement

- Robinetterie, équipements sanitaires : **62,9%**
- Chauffage : **72,8%**
- Fenêtres : **75,8%**
- Équipements électriques : **73,5%**
- Fonctionnement des équipements : **75,4%**

#### L'exécution des travaux dans le logement

**73,2%** de locataires satisfaits globalement

- Délai d'intervention : **69,9%**
- Propreté du logement après intervention : **75,5%**
- Qualité de l'intervention : **74,7%**

**Commentaire :** Le maintien en état des parties communes (propreté, fonctionnement des équipements) est une de nos préoccupations majeures. C'est pourquoi, nous avons déployé des solutions visant à améliorer la réactivité de nos équipes et de nos partenaires : mise à disposition des locataires de l'application Youpi pour nous signaler toute dégradation de la propreté ou de l'état des équipements des parties communes ; mise en place d'un service d'entretien volant, qui intervient en dehors des horaires habituels. Par ailleurs, nous avons adopté le système Gétraline, qui suit en continu l'état du parc d'ascenseurs, et permet l'intervention rapide d'un technicien en cas de panne. Notre volonté d'améliorer les parties communes, en les adaptant aux personnes à mobilité réduite, rencontre des contraintes techniques dues à l'ancienneté des résidences, et financières en raison du coût des travaux de mise aux normes.

## La propreté des parties communes

**56,9%** de locataires satisfaits globalement

Propreté du hall d'entrée : **66,7%**

Propreté des escaliers : **58,8%**

Propreté de l'ascenseur : **61,6%**

Propreté du local des poubelles : **55,9%**

Propreté des caves : **61,3%**

Propreté des parkings extérieurs et intérieurs : **59,0%**

Propreté du local des vélos et des poussettes : **64,2%**

Qualité des espaces verts : **66,2%**

## Les équipements des parties communes

**68,8%** de locataires satisfaits globalement

Accessibilité de l'immeuble aux personnes à mobilité réduite : **49,5%**

Fonctionnement digicode /interphone : **68,3%**

État de la porte d'entrée : **66,6%**

Éclairage intérieur des parties communes : **78,0%**

Eclairage extérieur des parties communes : **73,8%**

Fonctionnement de l'ascenseur : **47,9%**

État de la boîte aux lettres : **73,6%**

**Commentaire :** Nous avons amorcé le renforcement de notre dispositif d'accueil (physique et téléphonique) et de proximité (informatisation des loges), afin d'améliorer la prise en charge et le traitement de la demande. La hausse de la satisfaction globale montre que le processus est bien engagé. Vos réponses soulignent d'ailleurs le haut degré d'implication de nos gardiens dans la vie de des résidences.

## Les échanges avec l'Office (siège)

**68,8%** de locataires satisfaits globalement

Temps d'attente à l'accueil : **78,2%**

Temps d'attente au téléphone : **66,2%**

Amabilité des interlocuteurs (siège, tel.) : **71,2%**

Clarté des réponses : **67,2%**

Rapidité des réponses : **61,7%**

Traitement de la demande : **59,9%**

## Les échanges avec le gardien

Disponibilité du gardien : **75,8%**

Qualité des échanges avec le gardien : **79,6%**

**Commentaire :** Au cours des dernières années, face aux actes de vandalisme et d'incivilité qui troublent votre tranquillité, nous avons tout d'abord renforcé la sécurité des résidences : pose de portes blindées, installation de systèmes de fermeture électronique (Vigik, digicode, interphone). Nous avons ensuite privilégié des moyens humains : création d'une cellule sociale, sollicitation des médiateurs de nuit, élargissement des prérogatives des gardiens. Malgré tout, il existe encore des situations résidentielles tendues qui résistent aux efforts conjoints des services de la mairie et de l'Office.

## Le cadre de vie

Qualité des relations de voisinage : **73,3%**

Qualité de vie dans la résidence : **70,5%**

Qualité de vie dans le quartier : **79,2%**

## La communication

**72,2%** de locataires satisfaits globalement

Clarté de l'avis d'échéance : **85,7%**

Informations sur les travaux à la charge des locataires : **62,6%**

Information sur les travaux prévus dans l'immeuble : **62,4%**

Journal des locataires /lettre info/site internet : **75,4%**

**Commentaire :** Nous avons engagé la refonte de nos outils de communication vers les locataires afin d'améliorer l'efficacité de l'information diffusée (clarté, rythme, pertinence, attractivité) et la visibilité de nos actions. Le dispositif doit encore s'améliorer.



## Louis Blanc - Audran : Avancement des travaux neufs

Depuis le 28 novembre 2018, les ascenseurs, qui desservait les étages impairs des deux bâtiments constituant la résidence, s'arrêtent dorénavant à chaque niveau, du rez-de-chaussée au quinzième étage. C'est une première étape qui s'achève.

D'ores et déjà, nous remercions les locataires qui nous ont témoigné des messages de remerciements.

À notre tour nous vous remercions pour votre patience car nous savons combien ces travaux ont pu être parfois inconfortables.

La deuxième tranche des travaux consistant à la transformation des ascenseurs pairs, démarrera à partir du 8 janvier 2019.

## Élections des représentants des locataires :

Le mandat des représentants des locataires au sein du Conseil d'Administration des Offices Publics de l'Habitat a dû être renouvelé cette année et ce pour les 4 ans à venir. Ces représentants ont pour mission principale la défense de vos intérêts en tant que locataires et sont associés à différents projets.

Trois listes représentatives d'associations œuvrant dans le domaine du logement social et affiliées à une organisation nationale siégeant à la Commission Nationale de Concertation, au Conseil National de l'Habitat ou au Conseil National de la Consommation se sont présentées.

Le scrutin s'est tenu le 30 novembre 2018 et le dépouillement du vote a donné les résultats suivants :

- Nombre d'électeurs inscrits : **3948**
- Nombre de votants : **902**
- Nombre de bulletins nuls : **18**
- Nombre de suffrages exprimés : **884**

Parmi les trois listes présentées, les candidats élus pour siéger au Conseil d'Administration de l'O.P.H. de Courbevoie E.P.T. Paris Ouest - La Défense sont les suivants :

- Monsieur Mohamed HASSANI pour la liste U.N.L.I. (l'Union Nationale des Locataires Indépendants affiliée à la Fédération Nationale Famille de France)
- Madame Michelle LAUGIER pour la liste U.N.L.I.
- Monsieur Guy QUENNEVILLE pour la liste C.N.L. (la Confédération Nationale du Logement)
- Monsieur Jean-Pierre LEPOUTRE pour la C.G.L. (la Confédération Générale du Logement).

Nous les félicitons pour leur élection.

Nous avons eu le plaisir d'accueillir dans nos équipes cette année :

- Mme Song HAN, Chargée des systèmes d'information
- Mme Svetlana KOVTUN, Gestionnaire comptable
- M. Pietro MINGOLLA, Coordinateur de proximité
- M. John DA MOTTA, Gardien
- M. Samir TOBBI, Agent d'entretien

## Zoom sur...

### ÉCHANGE DE LOGEMENT ENTRE LOCATAIRES :

Nous tenons à vous faire part des conditions d'échange de logement entre locataires. En effet, lorsque deux locataires occupant deux logements appartenant au même propriétaire et situés dans une même résidence demandent à procéder à un échange de logements entre eux, cet échange est de droit dès lors que l'une des deux familles concernées comporte au moins trois enfants et que l'échange a pour conséquence d'accroître la surface du logement occupé par la famille la plus nombreuse.

Par exemple une personne seule ou un couple locataire d'un grand logement, peut accéder à un logement plus petit avec un loyer moins élevé. Cela pourrait permettre ensuite à une famille nombreuse de se voir attribuer un logement plus grand.

Dans les contrats en cours, chaque locataire se substitue de plein droit à celui auquel il succède et ne peut pas être considéré comme un nouvel entrant. C'est-à-dire qu'il n'y a pas d'état des lieux entrant ou sortant et pas de travaux à la charge de l'Office.

Cette possibilité s'applique sous réserve des plafonds de ressources appliqués à la résidence et peut également concerner une famille avec deux enfants.

Le service de la gestion locative se tient à votre disposition pour tout complément d'information.

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

1 rue Massenet  
92400 COURBEVOIE  
Tél. : 01.47.89.46.46  
contact@courbevoie-habitat.fr  
www.courbevoie-habitat.fr

sennse • 14707