

N°19 - Juillet 2023

VIVRE

Ensemble

Le journal  
des locataires  
de Colombes  
Habitat Public

## L'ART EN BAS DE CHEZ VOUS

**ACTUS**  
BILAN DES  
ATTRIBUTIONS DE  
LOGEMENTS

451 logements  
attribués

**ANIMATIONS**  
PROGRAMME  
DES ANIMATIONS  
ESTIVALES

Un été sportif  
et créatif

**ACTUS**  
ACCUEIL DE  
RÉFUGIÉS  
UKRAINIENS

Colombes Habitat  
Public a décidé  
d'apporter son aide

# SOMMAIRE

## ACTUS

4

CA : NOUVEAUX ADMINISTRATEURS  
(Elections locataires + remplacements)

INDEX ÉGALITÉ HOMMES/FEMMES

DES NICHAIRES DANS NOS  
RÉSIDENCES

TRAVAILLER ENSEMBLE POUR  
TROUVER DES SOLUTIONS

DES PERMANENCES POUR  
RÉPONDRE À VOS QUESTIONS

L'OFFICE S'ENGAGE POUR  
ACCUEILLIR DES RÉFUGIÉS  
UKRAINIENS

UNE EXPÉRIMENTATION POUR  
AMÉLIORER LE TRAITEMENT  
DES RÉCLAMATIONS

LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE  
DE SATISFACTION

BILAN DES ATTRIBUTIONS  
DE LOGEMENTS

MOYENS DE PAYEMENT

LES LOCATAIRES VOTENT POUR  
LEURS RÉHABILITATIONS

UN ESPACE LOCATAIRES POUR  
AMÉLIORER LE SERVICE RENDU

## 3 ÉDITO

PATRICK CHAIMOVITCH

“Après avoir consacré beaucoup d’efforts pour la relance des projets de réhabilitation dans nos résidences, l’Office va s’attacher à améliorer le service rendu aux locataires”.

## 7 ANIMATIONS

A VOS AGENDAS :  
PROGRAMME DES  
ANIMATIONS ESTIVALES

L'ART EN BAS DE  
CHEZ VOUS

## 8 CONTACTS

NOS AGENCES  
Les contacts utiles



L'enquête de satisfaction annuelle à laquelle 10 % des locataires participent volontairement chaque année, révèle des points positifs, pour lesquels nous pouvons nous réjouir, notamment en comparaison à d'autres Offices, mais aussi des attentes fortes des locataires.

Le traitement et le suivi des réclamations cristallisent une majorité d'avis insatisfaits.

Après avoir consacré beaucoup d'efforts pour la relance des projets de réhabilitation dans nos résidences, l'Office va s'attacher à améliorer le service rendu aux locataires.

Cela passe par des réorganisations de services et une redéfinition des missions, comme cela a déjà été le cas en scindant la Direction technique en deux ou en confiant de nouvelles tâches à la Direction de la proximité et à ses agences pour un traitement plus rapide des demandes. Cela passe également par un renforcement des équipes là où c'est nécessaire.

En complément, l'Office travaille aussi à se moderniser. Ce souci d'innovation est toujours envisagé de façon à apporter des solutions ou des services aux locataires, sans jamais rien enlever de ce qui se faisait avant. Ce sont de nouvelles pratiques ou de nouveaux outils qui viennent compléter l'offre de services.

C'est le cas notamment dans le cadre des réhabilitations. Des concertations ont été systématiquement organisées auprès des locataires pour leur présenter les projets mais aussi pour recueillir leur avis afin d'identifier leurs priorités. En plus des questionnaires papier, une version électronique leur a été proposée. Au final, une majorité des locataires ont à chaque fois utilisée la version numérique.

Pour permettre aux locataires concernés par ces projets de faire un choix parmi les matériaux proposés, un appartement témoin a été mis à leur disposition. Parallèlement, une première a été initiée en permettant aux locataires du 128 Stalingrad qui n'étaient pas disponibles, de visiter de façon virtuelle l'appartement.

L'Office innove également en menant une expérimentation avec les gardiens. Certains testent actuellement une application qui doit leur faciliter la tâche, notamment dans l'enregistrement et le suivi des réclamations.

Enfin, Colombes Habitat Public a ouvert ce mois de juin son espace locataires. Vous aurez ainsi la possibilité d'accéder, de façon sécurisée et quand vous le souhaitez, au paiement en ligne, à vos informations personnelles, à votre bail. Vous pourrez également transmettre vos attestations d'assurance en ligne...

Bref, en cette veille de vacances, à l'occasion desquelles l'Office proposera encore des animations en pied d'immeubles dans les quartiers prioritaires, Colombes Habitat Public ne cesse de travailler et de se moderniser.

“

Après avoir consacré beaucoup d'efforts pour la relance des projets de réhabilitation dans nos résidences, l'Office va s'attacher à améliorer le service rendu aux locataires.

”

**Patrick CHAIMOVITCH**

Président de l'Office - Maire de Colombes  
Vice-Président de la Métropole du Grand Paris

*Patrick Chaimovitch*

## UN CONSEIL D'ADMINISTRATION RECOMPOSÉ

Lors des dernières élections des représentants de locataires, vous avez été **1 654 votants**.

Suite à ces élections, le Conseil d'administration de l'Office a été renouvelé. Il compte 3 administrateurs CNL : M. Lionel Gamard, Mme Alice Dhur et M. Brice Jarret ; et un administrateur UNLI : Mme Yvonne Perichon

Par ailleurs, le CA a accueilli un nouvel administrateur, représentant les personnalités qualifiées : M. Michel Guignon, en remplacement de M. Jean Lacombe.

## INDEX ÉGALITÉ HOMMES / FEMMES EN PROGRESSION

Chaque année, les entreprises d'au moins 50 salariés doivent calculer leur index de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes.

En 2022, cet indicateur a progressé **+ 10 points pour s'établir à 99 sur 100**. Ce chiffre illustre le travail mené pour progresser vers toujours plus d'égalité.

## BUS SANTÉ

A l'initiative de la Préfecture, l'Office a participé à une expérimentation dans le quartier des Fossés-Jean. Un bus de la Croix-rouge a été positionné du 27 au 31 mars dans le parc Caillebotte. Une cinquantaine de locataires ont ainsi pu bénéficier d'une consultation gratuite.



## DES NICHOIRES DANS NOS RÉSIDENCES

Dans le cadre du budget participatif de la ville, **un nichoir pour les faucons pèlerins** a été fixé au 25<sup>e</sup> étage de la Tour Z.

Cette opération délicate a été réalisée sous les yeux ébahis des habitants et de nombreux enfants du groupe scolaire Langevin Wallon et du CSC des Fossés-Jean.

Des rapaces auraient été aperçus à proximité, mais pour l'instant, on attend encore qu'un couple s'installe définitivement.

Une autre démarche éco-responsable pour lutter contre les nuisibles a été déployée au sein de la résidence Youri Gagarine.

Des nichoirs ont été installés pour accueillir **des mésanges**.

Ce prédateur naturel de la chenille processionnaire peut en consommer jusqu'à 500 par jour.





## L'OFFICE S'ENGAGE POUR ACCUEILLIR DES RÉFUGIÉS UKRAINIENS

**SOUTIEN  
AU PEUPLE  
UKRAINIEN**



Dans le cadre des tensions internationales actuelles et de leurs répercussions sur les populations, le Conseil d'administration de Colombes Habitat Public a décidé d'apporter son aide, en offrant une solution pour accueillir des réfugiés ukrainiens.

Des travaux ont ainsi été réalisés sur un pavillon afin d'en faire un foyer d'accueil pour deux familles ukrainiennes. Cette action est menée en partenariat avec une association reconnue d'utilité publique, chargée de prendre en charge ce type de situation.

## TRAVAILLER ENSEMBLE POUR TROUVER DES SOLUTIONS

La question du **différentiel d'eau** est l'objet de discussions régulières entre l'Office et les locataires lors des contrôles de charges. Ce chiffre mesure la différence entre le relevé du compteur général et la somme des compteurs individuels.

Un groupe de travail a été mis en place avec le service des charges et des représentants des locataires. Ces échanges constructifs ont permis de trouver une solution, en faisant coïncider les **dates de relevés des compteurs**.

## DES PERMANENCES POUR RÉPONDRE À VOS QUESTIONS

L'Office a fait le choix d'aller vers les locataires pour les informer et les accompagner en cas de besoin. Des permanences téléphoniques et en agence ont ainsi été mises en place sur deux thématiques :

- le Supplément de loyer de solidarité
- les charges

Concernant les charges, les questions concernaient à :

- 72 % les consommations individuelles d'eau
- 21 % les charges générales
- 7 % les plans d'apurement ou les régularisations de charges

## RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION

Chaque année, Colombes Habitat Public fait réaliser une enquête auprès de 10% de ses locataires par un organisme indépendant. Cette enquête et l'analyse des tendances permettent d'orienter les efforts de l'Office pour améliorer le service rendu aux locataires.

Parmi les principaux résultats, on peut noter :

- Satisfaction globale des locataires : **81 %**
- Satisfaction relative au logement : **82,6 %**
- Satisfaction relative à l'accueil lors des contacts avec l'Office : **85,4 %**



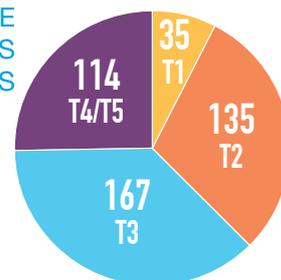
- Satisfaction relative aux supports de communication de l'Office : **84,3 %**
- Satisfaction relative au fonctionnement des équipements dans les parties communes : **74,4 %**

L'enquête cible les principaux points d'amélioration possible, à commencer par le traitement des demandes techniques (45 %), les délais de réponse (35 %) ou encore les réponses apportées aux questions sur le décompte des charges (60,8 %).

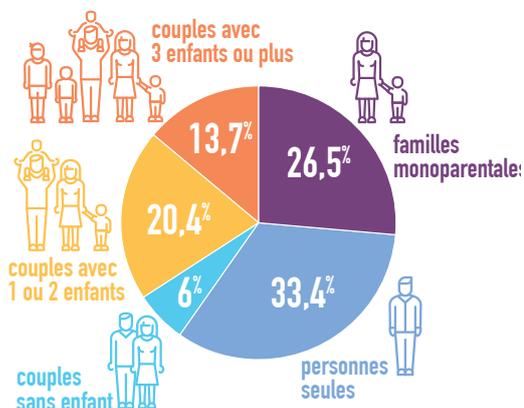
## BILAN DES ATTRIBUTIONS DE LOGEMENTS

La Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) s'est réunie à 23 reprises en 2022 et a attribué **451 logements** (+14,5% par rapport à 2021). **78 %** à des primo demandeurs et **22 %** pour des mutations. Sur ces 451 attributions :

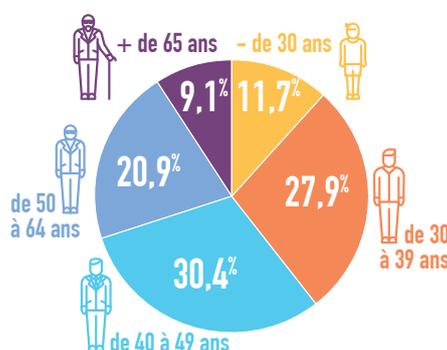
TYPOLOGIE DES LOGEMENTS ATTRIBUÉS



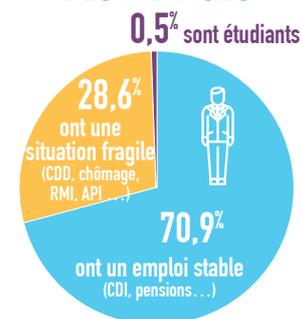
COMPOSITION FAMILIALE DES MÉNAGES



AGE DES OCCUPANTS



SITUATION PROFESSIONNELLE DES MÉNAGES



## MOYENS DE PAIEMENT

Suite à la publication d'un décret, la Banque postale a fait évoluer son service Eficash.

Depuis fin mai, le paiement du loyer des logements locatifs sociaux en espèces, réglé en bureaux de Poste, ne pourra pas excéder 600 €.



## LES LOCATAIRES VOTENT POUR LEURS RÉHABILITATIONS

Les locataires des tours Audra et de la résidence Y. Gagarine ont été appelés à voter pour ou contre les projets qui leur ont été présentés.

Les votes sont très largement en faveur de la réalisation de ces chantiers.

Audra : **95,8 % de réponses positives** sur les 216 votes exprimés

Gagarine : **95,4 % de réponses positives** sur les 197 votes exprimés.





# UN ESPACE LOCATAIRE POUR AMÉLIORER LE SERVICE RENDU

Pour faciliter les démarches des locataires et leur offrir la possibilité de consulter leurs informations personnelles quand ils en ont besoin, l'Office a mis en ligne un **espace locataire**.

Simple, efficace, rapide, cet espace sécurisé permettra toujours aux locataires de payer en ligne. De nombreuses fonctionnalités ont été ajoutées.

« **Mon dossier** » pour :

- Consulter et modifier ses informations personnelles
- Consulter et télécharger son contrat de bail
- Mettre à jour son attestation d'assurance ...

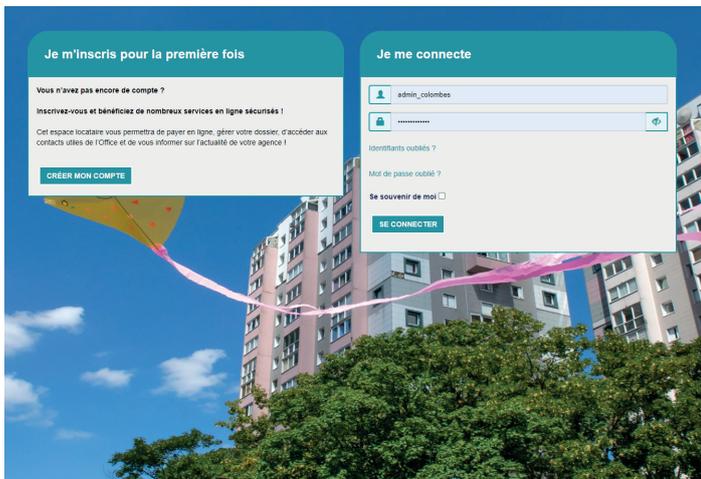
« **Mon compte** » pour :

- Consulter son solde et payer en ligne
- Consulter et télécharger ses avis d'échéance
- Consulter et télécharger ses avis de régularisation des charges ...

« **Mes démarches** », « **mes contacts** » pour :

- Consulter les coordonnées de son gardien, son agence, son chargé de gestion locative
- Modifier son identifiant/mot de passe ...

2 minutes suffisent pour créer son compte. Pour des raisons de sécurité, les locataires qui avaient déjà un compte pour payer en ligne, devront également faire la démarche de créer un nouveau compte.



## A VOS AGENDAS PROGRAMME DES ANIMATIONS ESTIVALES

Comme chaque été, les enfants vont pouvoir profiter gratuitement des animations déployées par l'Office en pied d'immeubles dans les quartiers prioritaires. Ces activités sont toujours gratuites et sans inscriptions.

**Trampolines, structure à grimper, spectacles, parkour, karaté, jeux de société, ateliers vélos, slackline, créations gourmandes, ateliers scientifiques** ... De quoi permettre à chacun de trouver son bonheur.

**Au Petit-Colombes :**

- Grèves 1 : 11, 12 et 13 juillet
- Malraux : 17 et 18 juillet
- Esplanade Gabriel Péri : 29, 30 et 31 août

**Aux Fossés-Jean :**

- Jean Jaurès : 4, 5 et 6 juillet
- 97-99 rue Jules Michelet : 19 et 20 juillet
- Les Toits Verts : 16 et 17 août

Une grande chasse au trésor sera organisée le **samedi 26 août** au Parc Caillebotte.





# L'ART EN BAS DE CHEZ VOUS

Entre le 22 mai et le 3 juin, des artistes français et libanais sont intervenus aux Fossés-Jean pour déployer tout leur talent en grand format. En partenariat avec la ville et l'association Artivista, Colombes Habitat Public a grandement participé au financement de cette opération et à mis à disposition les pignons de 5 de ses bâtiments pour la réalisation de fresques murales géantes.

Les locataires et tous les habitants du quartier et d'ailleurs peuvent désormais profiter de ces œuvres d'art colorées et poétiques qui seront pour longtemps des symboles du renouveau de ce quartier.



## CONTACTS

### POUR CONTACTER VOTRE AGENCE PAR TÉLÉPHONE :

	SIÈGE SOCIAL	FOSSÉS-JEAN	CENTRE-VILLE	PETIT-COLOMBES
ACCUEIL	01 41 19 14 14 accueil.siege@colombes-habitat-public.fr	01 47 86 08 46 accueil.fj@colombes-habitat-public.fr	01 47 86 15 40 accueil.cv@colombes-habitat-public.fr	01 47 82 08 53 accueil.pc@colombes-habitat-public.fr
CONSEILLÈRE RECouvreMENT AMIABLE (Joignable aux heures suivantes) : Lundi, mardi, jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 12h30		01 47 86 84 68	01 47 86 96 69	01 47 82 89 35
LOUER UN PARKING		01 47 86 08 46	01 47 86 15 40	01 47 82 08 53



**Office Public de l'Habitat (OPH)**  
29, avenue Henri Barbusse - 92701 Colombes cedex  
Tél. : 01 41 19 14 14 - Fax : 01 41 19 14 45  
[www.colombes-habitat-public.fr](http://www.colombes-habitat-public.fr)