

Trait d'union

37

LE JOURNAL DES LOCATAIRES DE L'OPH 77



AVRIL | 2018 |



LE DOSSIER

Contrôle de la qualité : des efforts qui portent leurs fruits en 2017

Page 4

ACTUALITÉS

Baisse des APL et mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS)



Page 2

EN DIRECT DES AGENCES

Une résidence flambant neuve livrée à Lagny-sur-Marne



Page 7

REGARD SUR...

5 Conseils pour préparer ses plantes à l'arrivée du printemps



Page 8



CÔTÉ CHIFFRES...

17 710

C'EST LE NOMBRE
DE LOGEMENTS GÉRÉS
PAR L'OPH 77 AU 31/12/2017
**SUR 100 COMMUNES
EN SEINE-ET-MARNE**

AGENCE DE SÉNART :
3 878 LOGEMENTS

AGENCE DE MELUN VAL DE SEINE :
5 244 LOGEMENTS

AGENCE NORD SEINE-ET-MARNE :
5 811 LOGEMENTS

AGENCE SUD SEINE-ET-MARNE :
2 777 LOGEMENTS



Page 6

**Étudiants, louez votre logement
sur la résidence Armade à
Champagne-sur-Seine**



Contacts

Pour nous joindre,
vous informer...

un seul numéro :

01 64 14 11 11

Notre site

www.oph77.net

Venir au siège social /
nous écrire

OPH 77

10 avenue Charles Péguy -

CS 90074

77002 Melun cedex

Actus

BAISSE DES APL ET MISE EN PLACE DE LA RÉDUCTION DE LOYER DE SOLIDARITÉ (RLS)

Le Gouvernement a décidé de réduire de 800 millions d'euros en 2018 les dépenses relatives aux Aides Personnalisées au Logement (APL), et a imposé aux organismes Hlm de supporter cette baisse, en leur demandant de mettre en place une Réduction de Loyer de Solidarité (RLS). Parallèlement, la loi de finances votée en décembre 2017 prévoit une hausse de la TVA pour les opérations de constructions et de réhabilitations, et un gel des loyers pour 2018 (hors révisions dans le cadre de réhabilitations). Là encore, ces coûts devront être assumés par les organismes Hlm. Concrètement, la loi prévoit la mise en place d'une Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) en parallèle d'une baisse de l'APL pour les familles répondant à des conditions définies par arrêté (à paraître). À noter qu'au

vu des projets de texte connus à ce jour, tous les ménages bénéficiant de l'APL ne seront pas concernés par les réductions de loyer et que le cas de figure d'une éligibilité à la RLS sans pour autant bénéficier de l'APL sera vraisemblablement marginal. Pour les locataires concernés, la mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) n'aura quasiment aucun impact : la RLS sera globalement équivalente à la baisse de l'APL. Pour les organismes Hlm, cela signifie en revanche une baisse très significative de leur capacité d'investissement, qui risque de se traduire dans les faits : moins de constructions, moins de réhabilitations, moins d'entretien. La mise en place de ce système, piloté en lien avec la CNAF, interviendra au cours du deuxième trimestre 2018, avec un effet rétroactif au 1^{er} février 2018.



QUI SERONT VOS REPRÉSENTANTS EN 2018 ?



Cette année, vous aurez la mission d'élire vos représentants au sein de l'organe délibérant de l'OPH 77 et du conseil d'Administration. Un geste important...

Vos représentants locataires ont pour mission de défendre vos intérêts au Conseil d'Administration chargé de prendre toutes les décisions concernant la politique de l'organisme. Ils se réunissent au siège pour mener à bien, ensemble, des projets d'amélioration du cadre de vie et participer aux différentes commissions existantes : Bureau du Conseil d'Administration, Commission d'Attribution Logements (CAL), Commission d'Appels d'Offres (CAO), Conseil de Concertation Locative du Patrimoine (CCLP)...

Leurs missions durent 4 ans et leurs mandats s'achèvent cette année. Ainsi, fin 2018, vous aurez à choisir, parmi différentes listes, celles et ceux qui vous représenteront. L'Office vous adressera tous les renseignements utiles à partir de cet automne (modalités, dates, listes et matériel de vote).

La parole à vos représentants



STOP À L'HUMIDITÉ DANS LES LOGEMENTS

Régulièrement, des locataires contactent les gardiens, les agences de l'OPH 77 ou les associations de locataires pour signaler et se plaindre de problèmes d'humidité dans leur logement.

Cette humidité peut être à l'origine de problèmes, tant au niveau du bâti, que de la santé des occupants. Selon une enquête de l'Insee 20 % des ménages les subissent.

La source de cette humidité n'est pas toujours extérieure au logement (fuite, infiltration) mais le résultat de toutes nos activités telles que cuisiner, se laver, faire sécher son linge et même respirer générant de la vapeur d'eau. On estime qu'une famille de quatre personnes en produit journalièrement 6 kg.

Il est donc important d'assurer une bonne ventilation du logement pour éviter la condensation de la vapeur d'eau contenue dans l'air intérieur. Le calfeutrage des logements par l'installation de fenêtres avec survitrage, l'isolation des façades et toitures pour éviter les déperditions de chaleurs ne permettent plus les échanges d'air avec l'extérieur, qui généralement est moins humide que l'air intérieur. Aérer son logement pendant au moins dix minutes par jour, est la principale mesure à prendre pour évacuer cette vapeur d'eau.

Contrairement à ce qui est parfois constaté par les gardiens, les techniciens, ou les associations qui se rendent chez des locataires se plaignant d'humidité dans leur logement, il ne faut surtout pas boucher les ventilations situées, selon les logements, dans le haut des fenêtres ou dans les caissons des volets, tout comme il faut laisser libres les bouches d'aérations de la Ventilation Mécanique Contrôlée (VMC).

Laissez respirer votre logement, c'est impératif !

(Source : 60 Millions de consommateurs février 2014)



Contactez vos représentants des locataires



ADLCVAM 77/ CGL
Jean-Claude Coulleau
Tél. : 06 07 54 68 79



CSF Melun
Jean Mépandy
Tél. : 01 64 38 51 63
Email : csmelun@wanadoo.fr



CNL
Philippe Plaisance
Tél.-Fax : 01 64 02 97 39
Email : cnl.77@wanadoo.fr



DAL HLM
Natacha Goussies
Portable : 07 60 85 66 08
Email : dal77000@gmail.com

Le dossier



Contrôle de la qualité : des efforts qui portent leurs fruits en 2017

Chiffres clés

+ 40% de visites
de contrôle en 2017

L'OPH 77 s'est mobilisé tout au long de l'année 2017, pour améliorer sa performance et celle de ses prestataires en matière de qualité du service rendu. Ces efforts commencent à porter leurs fruits - la propreté des résidences s'améliore - et ils se poursuivront en 2018, avec une attention plus particulière portée au traitement des réclamations.

Le service Innovation & Qualité de l'OPH 77 a pour mission, entre autres, de s'assurer de la qualité du service rendu aux locataires, de l'état des résidences et des logements. Pour cela, il met en place différents dispositifs d'écoute. Vous en avez l'habitude... il s'agit des enquêtes de satisfaction réalisées tous les ans, auprès des nouveaux locataires, et tous les 3 ans, auprès de l'ensemble des locataires de l'OPH 77. En 2017, face aux mauvais résultats obtenus sur le critère de la propreté, l'OPH 77 a déclenché des plans d'action mis en œuvre par le service Innovation & Qualité, en lien avec la Direction de la Proximité.

EN 2017, PRIORITÉ À LA PROPRETÉ

« L'enquête de satisfaction a démontré une attente très forte de nos locataires sur le contrôle des prestataires extérieurs en charge du nettoyage des parties communes, de l'entretien des espaces verts et des travaux sur les bâtiments », explique Marie Jamier-Brice, responsable du service Innovation & Qualité à l'OPH77. Dès 2017,

le service a renforcé les visites de contrôle, dont la fréquence a augmenté de 40% sur l'ensemble du patrimoine. « Désormais des visites contradictoires sont systématiquement effectuées par le gardien, le chef d'équipe de l'entreprise, avec les entreprises, pour s'assurer de l'irréprochabilité des prestations de ménage », poursuit Marie Jamier-Brice. Un travail partenarial auquel l'OPH 77 souhaiterait, en 2018, associer les locataires et leurs représentants.

PLUS D'ÉCHANGES, POUR UNE AMÉLIORATION NOTABLE

Parallèlement, le service Innovation & Qualité a travaillé main dans la main avec les équipes de la Direction Proximité afin d'élaborer ensemble des outils d'évaluation plus efficaces. Des échanges plus soutenus entre les deux services ont aussi permis de cibler davantage les besoins de nettoyage, en fonction des particularités de chaque site. Tous ces efforts conjugués ont porté leurs fruits.

« L'amélioration de la propreté est notable sur l'ensemble du patrimoine, avec des résultats très remarquables sur l'agence de Melun Val de Seine et des résultats qui s'améliorent sur les agences Nord-Seine-et-Marne et Sénart », souligne Marie Jamier-Brice.

2018 : CAP SUR LA RELATION CLIENT

Autre thématique clé : l'amélioration du traitement des réclamations. En 2017, des étapes importantes ont déjà été franchies : Des gardiens connectés : « tous les gardiens ont été formés à la saisie informatique des réclamations, ce qui permet aujourd'hui d'augmenter la rapidité de prise en charge et la traçabilité des demandes », indique Marie Jamier-Brice. « Bientôt, tous seront également équipés de smartphone afin d'être plus réactifs et plus connectés aux autres services », précise Ouardia Petit-Jean, Directrice de la Proximité.

Une plateforme téléphonique relai : depuis mars 2018 une plateforme téléphonique externe, spécialisée dans la prise d'appels des locataires du parc social prend le relais des équipes de l'OPH 77, lorsque les lignes sont saturées. Le temps d'attente en est fortement réduit.



UN NOUVEL EXTRANET

Dès septembre 2018, la création d'un extranet locataire permettra d'améliorer la prévention et le suivi qualitatif des demandes.

« Grâce à leur espace client, les locataires pourront faire des demandes de réclamations, mais aussi prendre des rendez-vous téléphoniques, demander à être rappelé ou à obtenir des réponses par mail. Aujourd'hui, nous sommes sur le traitement des appels entrants. Or, nous n'avons pas toujours une réponse immédiate aux questions qui sont posées. Nous voulons proposer à nos clients d'autres moyens de nous contacter que le téléphone. Mieux qualifier les demandes et les orienter vers les bons interlocuteurs, en amont, soulagera et améliorera le traitement de la réclamation, sans prendre plus de temps pour apporter la réponse », détaille Marie Jamier-Brice. Autant de nouveaux outils qui engagent l'OPH 77 dans une modernisation volontariste du traitement de la réclamation... 2018 verra ainsi la création d'un service dédié à la relation client.



“

3 questions à
Ouardia Petit Jean
Directrice de la Proximité

Quel est le lien entre le service Qualité et la Direction de la Proximité ?

Pour nos équipes, le contrôle de la qualité est une valeur ajoutée ! Elle nous permet de cibler les points d'amélioration. C'est vraiment une démarche indispensable, qui nous apporte un regard extérieur sur les prestations de l'Office, les nôtres ou celles des prestataires que nous employons. En 2018, nous poursuivrons notre travail de rapprochement afin, notamment, de mieux encadrer les entreprises prestataires. La qualité de service, c'est la mission de nos équipes sur le terrain. Le service Innovation & Qualité a fourni les outils, c'est maintenant la proximité qui assurera les contrôles Qualité au quotidien.

Quelles actions à retenir en 2017 ?

L'année 2017 a été marquée par une mesure importante : celle du contrôle mensuel des prestations de nettoyage, par le gardien et les chefs d'équipe des entreprises titulaires des contrats « prestations ménages ». Nous avons insisté auprès des agents de proximité pour leur rappeler que les entreprises nous doivent, ainsi qu'aux locataires, une parfaite réalisation de leurs prestations, mais aussi un maximum de transparence sur les tâches effectuées. Les plannings de prestations ménage doivent être affichés. Nous poursuivrons également nos efforts par le biais d'une présence plus importante du personnel encadrant sur site.

La communication est aussi une thématique importante...

Oui, cela fait aussi partie de nos objectifs de qualité. Faciliter la communication avec nos locataires, c'est pouvoir répondre mieux et plus vite. Par exemple en 2017, suite à des pannes récurrentes sur des équipements (Chaudières collectives, ascenseurs.) nous avons mis en place un système d'informations des locataires par SMS. Nos gardiens vont être bientôt équipés de Smartphone. En septembre 2018, l'extranet locataires améliorera encore notre réactivité et la traçabilité des échanges... C'est le début d'une nouvelle ère !

En direct des agences

► AGENCE DE MELUN VAL-DE-SEINE

Rénovation énergétique de 214 logements à Melun

Le vendredi 23 février 2018 s'est tenue en l'école Jules Ferry à Melun, une réunion publique sur le projet de rénovation énergétique des bâtiments situés rue Calmette, squares Ribot et Siegfried.

Le programme des travaux a été présenté aux participants. Il permettront d'effectuer des travaux en extérieur (isolation, remplacements des gardes-corps, réfection des toitures-terrasses, etc.), dans les logements (ventilation, installation d'une VMC, remplacement des menuiseries, etc.) et dans les parties communes (isolation des sous-sols, remplacement des menuiseries extérieures, réfection électrique des cages d'escaliers, etc.).

Le début des travaux est prévu à l'été 2018 pour une durée de 14 mois. L'enquête sociale a été diligentée auprès des locataires concernés.

Cette réhabilitation sera réalisée avec l'aide de fonds européens et n'engendrera aucune augmentation de loyer pour les résidents qui, à terme, devraient constater une baisse conséquente de leurs dépenses de chauffage.



► AGENCE DE SÉNART

L'OPH 77 développe son offre de logements à Vert Sain-Denis



La commune de Vert Saint-Denis a souhaité la création d'un nouveau quartier sur la ZAC du Balory, qui comprendra, à terme, quelques 600 logements supplémentaires. C'est dans ce contexte, naturellement tourné vers

la mixité sociale et le souhait d'attirer de nouveaux habitants, que l'OPH 77 a fait appel à un promoteur, European Homes, pour construire en VEFA, 8 maisons individuelles et 39 appartements répartis sur deux petits immeubles en R+2 avec places de parking en sous-sol.

Cette résidence est idéalement située puisque les écoles, les commerces et les dessertes de bus se situent à proximité. Les locataires des 8 pavillons ont pris possession de leurs clés en fin d'année 2017, et les entrées dans les appartements ont débuté en février 2018.

► AGENCE SUD SEINE-ET-MARNE

► PÔLE DE CHAMPAGNE-SUR-SEINE

Etudiants, louez votre logement sur la résidence Armade à Champagne-sur-Seine



Située dans un cadre verdoyant et calme, à 20 minutes de la gare d'Avon-Fontainebleau via le bus n°10 et à 37 minutes de Paris Gare de Lyon, cette résidence composée de 77 logements propose des appartements T1, T3 et T4 meublés. La co-location est possible.

Fonctionnelle avec un parking sécurisé, l'accès internet, interphonie, téléphonie, mais aussi des boîtes aux lettres individuelles, un local à vélos commun, chauffage et eaux collectifs et une laverie, la Résidence Armade est le lieu par excellence pour les étudiants.

Pour tout renseignement, contactez l'agence Sud Seine-et-Marne, pôle Champagne par mail : pole.champagne@oph77.fr

► PÔLE DE NEMOURS

Ne laissez pas vos encombrants n'importe où !

Tout espace vide est bon à prendre ! Cave, couloirs, local vélo, local technique, arrière des immeubles... Pourtant, le dépôt d'encombrant est interdit et amendable. Dans certaines résidences, il y a une vraie saturation des espaces. Quelques locataires pensent qu'en payant des charges ils se désresponsabilisent : c'est faux ! Chaque locataire doit gérer ses propres encombrants, comme cela est indiqué lors de la signature du bail. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, l'agence est obligée de gérer ses dépôts qui représentent un coût considérable qui grève le budget d'entretien.

En 2017, pour le pôle Nemours, nous avons fait enlever 940 m³ d'encombrants pour un montant de 8244,60 euros et 220 m³ de produits chimiques pour un montant de 250,80 euros soit un coût total de 8495,40 euros TTC (soit un prix de 10,92 euros TTC par m³).

Descriptif des sites :

- **Nemours** : 305 m³ = 3330,60 euros
- **Souppes** : 535 m³ = 5842,20 euros + 220 m³ produits chimiques = 250,60 euros
- **Bagneaux** : 5m³ = 54,60 euros
- **La Chapelle L.R.** : 95 m³ = 1037,40 euros

Alors pour que le budget d'entretien puisse être utilisé pour l'entretien des Résidences, **rendez-vous en déchetterie, faites reprendre vos appareils et équipements lors de leur renouvellement et pensez au don pour les vêtements, meubles,**

À vendre

livres... N'hésitez pas à prendre contact avec les principales associations caritatives pour en savoir plus.

Soyons tous éco-responsables !

Déchèterie de Saint-Pierre-lès-Nemours
(www.smetomvalleeduloing.fr):

ZA du Port, 9 rue des Étangs
77140 SAINT-PIERRE-LÈS-NEMOURS
Téléphone : 01 64 28 16 44

Ouverte le lundi, mardi, mercredi, jeudi, vendredi, samedi de 9h à 12h et de 14h à 18h le dimanche : de 9h à 13h

Pour rappel : le badge d'accès permettant l'identification de l'origine des apports et la saisie des apports qualitative-ment et quantitativement est remis à chaque nouveau locataire de l'agence lors de son entrée dans les lieux.

► AGENCE NORD SEINE-ET-MARNE

► PÔLE DE CHAMPS-SUR-MARNE

**Une résidence
flambant neuve
livrée**

à Lagny-sur-Marne

Le 20 février 2018, la toute nouvelle résidence Les Tilleuls à Lagny-sur-Marne, a accueilli ses nouveaux locataires pour la signature du bail et la remise des clés de leur nouveau logement. Cette résidence composée de 28 logements locatifs sociaux gérés par l'OPH 77, dispose des dernières normes en termes d'isolation, de production d'eau chaude sanitaire, grâce à des panneaux solaires en toiture et des certifications garantissant confort et économies d'énergie.



► PÔLE DE LA-FERTÉ-SOUS-JOUARRE

Réunion publique pour la sécurité du cadre de vie

À l'initiative de l'OPH 77 et de la mairie de Chauconin-Neufmontiers et en réponse aux sollicitations des locataires, une réunion publique a été organisée le 29 mars, sur le thème de « **la sécurité et du cadre de vie** ».

Une douzaine d'habitants de la rue du Vivier étaient présents et ont pu échanger sur les difficultés rencontrées.

L'OPH 77 a proposé une solution technique consistant à **clôturer des passages réservés aux piétons**. L'objectif étant de limiter les allées et venues sur la résidence.

Dans un second temps, l'OPH 77 explique la possibilité de mettre en place une **procédure contentieuse pour troubles à l'encontre des individus générant ces désordres**. Il est rappelé également par la mairie et l'OPH 77 l'importance de **prévenir les forces de police pour constater les troubles en temps réels**. Dans ce cadre, la police nationale a été sollicitée et a assuré de son implication sur la question de la tranquillité des locataires.

DEVENEZ PROPRIÉTAIRE DE VOTRE APPARTEMENT À MELUN, VILLA CHAMBRIN

Située dans un environnement calme à proximité des commerces et du centre-ville de Melun, la résidence Villa Chambrin, saura vous charmer grâce à ses nombreux atouts et ses dernières normes environnementales.

LIVRAISON PRÉVUE AU 2^{ÈME} SEMESTRE 2018.



- **Appartement 2 pièces**
d'une surface de 46,18 m²
comprenant une entrée, une
cuisine ouverte dans sur
un salon de 22 m² et une
chambre de 14 m² et d'un
emplacement de parking en
sous-sol de la résidence.

Prix de vente : 137 154 €
(hors frais de notaire)



- **Appartement 3 pièces**
d'une surface de 61,39 m²
comprenant une entrée,
séjour de 19,65 m², deux
chambres de 11,66m² et
9,63 m² et d'un parking en
sous-sol de la résidence.

Prix de vente : 174 951 €
(hors frais de notaires)

Pour plus d'informations :

**CONTACTEZ L'AGENCE COMMERCIALE
PÔLE COMMERCIALISATION - OPH 77**

7 rue de l'Abreuvoir à MELUN

☎ 01 64 68 47 45

✉ commercialisation@oph77.fr

Photos non contractuelles

Regard sur...

5 Conseils pour préparer ses plantes à l'arrivée du PRINTEMPS



C'est le retour du printemps ! Après l'hiver, vos plantes sont en piteux état ? Les mois de mars, avril et juin sont les plus importants de l'année pour la végétation. Aller, hop ! Il est temps de reprendre en main son jardin /balcon/ terrasse. Voici nos conseils.

1 Un bon nettoyage



Avant toute chose, il est nécessaire de se débarrasser des déchets végétaux qui se sont accumulés pendant l'hiver : mauvaises herbes, feuilles mortes, etc. en les retirant, vous permettez à la terre de se reposer et de se régénérer. Sachez que le vinaigre et le gros sel sont de bons alliés pour empêcher les mauvaises herbes de proliférer !

2 Tailler et couper

Pour aider son jardin à renaître, il va falloir tailler et couper. Les végétaux ont parfois beaucoup souffert pendant la période hivernale.... Vous pouvez tailler les branches mortes abîmées et les tiges sèches. Ne craignez pas de jouer du sécateur ! Votre plante appréciera et fleurira encore davantage.



3 Préparer la terre



Commencez par retourner la terre en bêchant, vous aurez moins de difficultés à faire vos plantations. Afin de ne pas épuiser le sol, il est conseillé de changer l'emplacement de vos cultures d'une année à l'autre pour permettre à la terre de se reposer. Bon à savoir : le marc de café constitue un engrais naturel... et gratuit !



4 Choisir ses plantations

Ce n'est pas parce qu'il fait encore froid qu'il ne faut pas commencer les plantations ! Veillez quand même à ce que les grands froids soient passés. Pour le potager, il ne faut pas hésiter à planter précocement, mais il faudra attendre le mois de mai pour commencer la plantation de tomates, de fraisiers ou de courgettes. Les plantes vivaces, comme l'anémone du Japon ou l'œillet, arboreront des couleurs éclatantes très rapidement. Pour décorer un balcon, rien de tels que des géraniums ou de la verveine !

5 Et vos plantes d'intérieur ?

Le printemps est aussi la saison privilégiée pour repoter ses plantes d'intérieur. Choisissez un pot plus large que le précédent, afin que les racines puissent croître correctement. Au fond du pot, placez des billes d'argile et du terreau, puis posez la plante dessus et recouvrez de terre. Après ce repotage veillez à intensifier l'arrosage.

