

#7

Février 2020



Regard sur

Le rendez-vous infos des locataires



Page 7 :

**L'ATTENTION
AU CŒUR DE
NOS ACTIONS**



Sommaire

04 L'ACTU

05 À SAVOIR !

07 DÉCRYPTAGE

10 L'ÉCHO DU TERRAIN

DT2- VALLÉE SUD GRAND PARIS

Bourg-la-Reine, Bagneux, Clamart, Châtillon, Châtenay-Malabry, Fontenay-aux-Roses, Malakoff, Montrouge, Le Plessis-Robinson, Paris 15, Rambouillet, Saint-Cyr-l'École, Sceaux.

DT3- GRAND PARIS SEINE OUEST

Boulogne-Billancourt, Chaville, Issy-les-Moulineaux, Marnes-la-Coquette, Meudon, Sèvres, Vanves.

DT4- PARIS OUEST LA DÉFENSE

Bougival, Courbevoie, Garches, Houilles, Levallois-Perret, La Garenne-Colombes, Maison-Laffite, Nanterre, Neuilly-sur-Seine, Puteaux, Rueil-Malmaison, Saint-Cloud, Suresnes et Vaucresson.

DT5- BOUCLE NORD DE SEINE

Asnières-sur-Seine, Argenteuil, Bois-Colombes, Colombes, Clichy-la-Garenne, Gennevilliers, Moisselles, Villeneuve-la-Garenne.

14 ZOOM

15 C'ÉTAIT HIER...

Votre Office est labellisé, certifié !



Labellisation Quali'Hlm® reconnaissant l'engagement de l'Office dans un processus de qualité de service et sa permanente amélioration.



Certification NF Habitat Haute Qualité Environnementale (HQE) attestant de l'engagement écoresponsable de l'Office en matière de construction et de rénovation.



Certification ISO 9001: 2015 pour la passation de marchés publics, confirmant l'engagement de l'Office au service de la qualité.

REGARD SUR - Le rendez-vous info des locataires

HAUTS-DE-SEINE HABITAT - OPH

45, rue Paul Vaillant Couturier 92300 Levallois-Perret
Tél. 01 47 57 31 77 - www.hautsdeseinehabitat.fr

Directeur de la publication : Damien VANOVERSCHELDE

Rédacteur en chef : Guillaume SEIGNE

Conception - Rédaction : Amandine FOURNIER

Conception 4^{ème} couverture : Julien NOVOTNY

Crédits photos : Hauts-de-Seine Habitat hors mention, @ABommart,

Seyler & Lucan - Architectes, Vincent ISORE, AIP Architectes

Tirage : 45 000 exemplaires - Impression : BBI Imprimerie

Journal imprimé sur du papier 100% recyclable

ISSN : 2556-3394

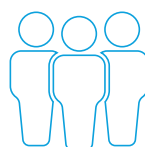
Nous écrire : redaction.magazine@hdshabitat.fr

Les chiffres clés
à retenir dans ce numéro :



30 logements en
accession sociale à la
propriété à Bois-Colombes

1 000 m² de locaux
d'artisanat d'art à la Galerie
« La Verrière » à Suresnes



4 000 locataires sondés
dans le cadre de l'enquête de
satisfaction

5 principes directeurs
engageants dans le plan
d'actions 2020



Arrêt sur image



Le 1^{er} avril 1970, Mme DEMOLLIENS emménageait au 21 rue d'Estiennes-d'Orves à Bois-Colombes. Le jeudi 19 décembre, le Maire et Hauts-de-Seine Habitat, représentée par Tiphaine BIRMINGHAM, Directrice générale adjointe, se sont rendus à son domicile pour célébrer à ses côtés son 100^{ème} anniversaire.



Christian DUPUY, Président de l'Office
Damien VANOVERSCHELDE, Directeur général



***Vous donner la parole,
c'est entendre votre voix
pour mieux satisfaire votre
demande.***



L'Office se dote d'un **nouveau projet d'entreprise**

Pour Hauts-de-Seine Habitat l'évaluation constante de la satisfaction des locataires de son parc social est une priorité. Pour améliorer la qualité de service, nous écoutons vos motifs de satisfaction et identifions les axes sur lesquels Hauts-de-Seine Habitat se doit de progresser.

C'est à ce titre qu'une enquête de satisfaction a été réalisée auprès d'un panel représentatif de 4 000 locataires. Ceux-ci ont été invités à répondre par téléphone à des questions portant sur diverses thématiques. La satisfaction globale s'élève à 75,1%. S'agissant de la qualité de vie dans la résidence, 73,2% d'entre vous se disent satisfaits (contre 72 % en 2018), pour le logement en général vous êtes 82,6% à l'être. 85,2% jugent satisfaisant l'accueil lors des contacts avec le gardien.

Ces résultats encourageants, que nous souhaitons consolider, sont donc le socle sur lequel nous allons construire et développer notre politique de qualité de service à l'échelle de l'ensemble de notre patrimoine. Pour autant, nous n'en oublions pas les points de progrès prioritaires. Le traitement de vos demandes et la qualité des interventions dans les parties communes sont des items qui méritent toute notre attention.

En parallèle, une enquête miroir a été réalisée auprès des équipes de l'Office. Par ce biais, nous nous intéressons à l'expérience vécue par les collaborateurs au contact des locataires. Le dispositif a fait ressortir les points de divergence et de convergence et a permis de prioriser les actions à mener.

Globalement, nous allons mettre en œuvre des actions visant une plus grande efficacité interne pour restaurer les bonnes relations avec l'ensemble des locataires. Cette quête constitue le fil conducteur de notre action.

2020 est une année prometteuse et tous les collaborateurs se mobiliseront.

Nous vous adressons à tous nos meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

Ilot s0 vélo

Pour une mobilité plus verte



Le 30 septembre 2019, la Ville de Sceaux, France Habitation (SEQENS) et Hauts-de-Seine Habitat signaient une convention de partenariat dans le cadre du projet Ilot s0 vélo retenu par le « Plan vélo » lancé par la Région Ile-de-France en 2018.

Lever les freins à la pratique du vélo à travers un programme novateur permettant de réviser les mobilités des habitants dès leur logement, c'est toute l'ambition du projet Ilot s0 vélo

retenu par la Ville de Sceaux en partenariat avec France Habitation (SEQENS) et Hauts-de-Seine Habitat.

Le dispositif propose de créer une offre complète de stationnements sécurisés et de services, tels que la mise en place d'une flotte de vélos partagés et d'une initiation à l'auto entretien des machines. L'enjeu ? Chaque locataire doit pouvoir trouver une nouvelle réponse à son besoin quotidien de mobilité en facilitant l'usage du vélo. L'Ilot s0 vélo doit devenir à terme le moteur de nouvelles pratiques et le lieu de nouvelles rencontres.

Le premier site test situé à la résidence des Mésanges a également été inauguré par la Ville et les bailleurs sociaux. ■

L'ASSURANCE LOCATAIRE

indispensable pour protéger votre famille et vos biens

Focus sur l'obligation pour le locataire d'assurer son logement, ce que la loi impose et ce que nous vous recommandons pour mieux vous assurer.

La garantie des risques locatifs : obligatoire mais une couverture limitée

La loi vous oblige à souscrire au minimum une assurance contre les risques locatifs. Cette garantie couvre les dommages causés au logement vis-à-vis du bailleur pour un incendie, un dégât des eaux. Attention, cette garantie ne couvre ni vos biens personnels ni les recours de vos voisins ni l'effraction le vol et le vandalisme.

La garantie multirisques habitation vous protégera efficacement et vous indemniserà beaucoup mieux

Pour une couverture plus étendue et de

meilleures garanties, il est recommandé de souscrire un contrat multirisques habitation. Sa souscription couvre notamment les risques locatifs, vos biens personnels, le vol, le bris de glace, le recours de vos voisins en cas de sinistre et les conséquences de l'engagement de la responsabilité civile du locataire.

Etes-vous à jour ?

L'attestation d'assurance doit être renouvelée chaque année et envoyée à Hauts-de-Seine Habitat.

Que se passe-t-il en cas d'absence d'attestation d'assurance après la date d'échéance ?

Un mois après la date d'envoi du courrier de mise en demeure, Hauts-de-Seine Habitat souscrira une assurance pour votre compte afin de garantir vos risques locatifs.



ARNAQUES AU DÉPANNAGE À DOMICILE : SOYEZ VIGILANTS !

La Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) vous alerte contre les risques d'arnaques au dépannage à domicile.

Alerte aux arnaques ! Pour mettre en garde les consommateurs contre les escroqueries liées au dépannage à domicile, la DGCCRF a lancé une campagne de prévention : "Faites-vous dépanner pas arnaquer". Afin de prévenir tout risque, 10 conseils à suivre *sur* : <http://idf.directe.gouv.fr/>



L'ATTENTION AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Analyser vos retours sur les demandes formulées concernant votre logement, votre relation à l'Office ou encore le traitement de vos réclamations pour définir vos motifs de satisfaction et mieux identifier les points d'amélioration : tel était l'objet de l'enquête de satisfaction. En parallèle, une enquête miroir a été réalisée auprès de nos collaborateurs. Le croisement de vos réponses respectives a été la première marche dans la construction d'un nouveau plan d'actions.

ENQUÊTE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES

Le fil conducteur de notre action, **mieux vous servir !**

Reconnaissance de la profession par le label Quali'HLM, certification ISO 9001, café des locataires, livret d'accueil,...

Les efforts de Hauts-de-Seine Habitat en faveur de la qualité de service, tant en matière de relation client, de logement que d'information, sont nombreux et continus. Dans cette démarche basée sur l'amélioration du parcours des locataires, l'Office a mené une enquête de satisfaction par un organisme spécialisé (Qualisondages) auprès d'un échantillon de 4 000 locataires. ■

Lecture des résultats

- Excellent : de 80% à 100%
- Très bon : de 70% à 79,9%
- Bon : de 60% à 69,9%
- Mauvais : de 50% à 59,9%
- Très mauvais : de 0% à 49,9%

75,1%
des locataires sont
globalement satisfaits de
Hauts-de-Seine Habitat
71,7%
recommande l'Office



85,2%
satisfaits de l'accueil
lors des contacts
avec l'Office
89,1% satisfaits
des supports
de communication



82,6%
satisfaits de
leur logement
81,9% satisfaits du
fonctionnement des
équipements de leur
logement



72,8%
satisfaits de la propreté
des parties communes
82,8% satisfaits du
fonctionnement de
leurs équipements
collectifs



78,2%
satisfaits de la
qualité de vie dans
leur quartier
73,2% satisfaits de la
qualité de vie dans
leur résidence



69,7%
satisfaits de la qualité
de l'intervention des
travaux réalisés
53,3% satisfaits du
délai pour apporter une
solution à la demande

Nos points forts à consolider :

- Votre opinion globale à l'égard de Hauts-de-Seine Habitat
- Les conditions d'entrée dans le nouveau logement (état global du logement, propreté)
- Votre logement en général
- La qualité de vie dans la résidence
- Le fonctionnement général des différents équipements
- L'accueil lors de vos contacts avec votre gardien



Nos points d'amélioration prioritaires :

- Les interventions suite à des pannes ou des dégradations dans les parties communes
- Le traitement des demandes (délai et qualité des demandes techniques et administratives)
- L'accueil, écoute accordée lors de vos contacts (notamment téléphonique) avec l'Office

ENQUÊTE MIROIR

L'enquête miroir lancée en juillet a permis de **mesurer les écarts de perception entre ce que vivent les locataires et ce que vit le personnel de l'Office.**

Dès l'été dernier, 10 000 locataires et l'ensemble des collaborateurs étaient invités à répondre par email à l'enquête miroir afin de recueillir, sous forme de verbatim, des informations sur les moments clés de l'expérience locataire et collaborateur. Par la mise en regard des réponses, il s'agissait de faire ressortir les sujets pour lesquels subsistent des points de divergence. C'est le cas pour le traitement des demandes ou encore les interventions. Vous avez ainsi su identifier nos points forts et nos points faibles.

Les collaborateurs ont également une perception assez juste de ce que vous pensez. Des zones de convergence ont été mises en évidence au rang desquels l'accompagnement (information, suivi des dossiers) et le relationnel de proximité des gardiens.

Le croisement de vos réponses et celles en interne puis leur analyse, confiée à la société KPAM, a surtout fait émerger une représentation commune et a rendu possible l'identification d'un certain nombre de problématiques et d'irritants sur lesquels nos équipes vont travailler. De nouvelles priorités seront ainsi définies pour que l'attention que l'on porte à chacun, locataire ou collaborateur, soit au cœur de nos actions. ■

Comment ?

Ils ont répondu à la même enquête en estimant vos réponses.

Quel objectif ?

Confronter l'opinion des équipes de Hauts-de-Seine Habitat à la vôtre afin de repérer les écarts de perception.

Et après ?

Vos réponses et celle des collaborateurs ont été mises en regard afin de dégager les axes d'amélioration et d'affiner en conséquence notre plan d'actions. Ce plan découle ainsi des observations recueillies sur la base de l'expérience locataire et des préconisations. Il se déclinera tout au long de l'année selon cette ambition : **L'attention au cœur de nos actions.**

Les résultats de l'enquête miroir ont permis de mettre en exergue les chantiers prioritaires sur lesquels nous devons agir

• Le traitement des demandes

Ne pas savoir à qui s'adresser, ne pas trouver la réponse rapidement, des sollicitations qui dépendent de tiers,... Pour nos collaborateurs, un locataire auquel on ne peut répondre peut s'avérer une situation particulièrement difficile. De manière globale, ils se sentent utiles, fiers, et les remerciements accroissent encore leur motivation.

• La maintenance des logements

Les équipes aiment faire de leur mieux pour régler vos problèmes techniques : réactivité, pédagogie, suivi et implication sont leurs principes. Cependant, et trop souvent, ils ont l'impression de ne pouvoir intervenir en temps et en heure.

• L'accompagnement et le suivi

Les collaborateurs sont ravis de pouvoir vous accompagner tout au long de vos travaux et interventions, de vos démarches administratives, pour le relogement... Et éprouvent une grande déception lorsque cela n'aboutit pas.

• La communication et les relations

Si les collaborateurs peuvent se sentir frustrés de la mauvaise redirection des appels, ils apprécient en revanche les moments conviviaux, les événements leur permettant d'engager une discussion et d'être au plus près de vous.

Pour Hauts-de-Seine habitat un travail de capitalisation sur la base d'expériences a donc commencé, selon 5 perspectives :

- Améliorer la communication, la redirection téléphonique et l'orientation des locataires
- Réorganiser le suivi des demandes et des interventions
- Organiser vos retours positifs, remerciements et compliments / favoriser la relation cordiale entre locataires et collaborateurs
- Aider les collaborateurs à gérer votre insatisfaction et à faire face aux situations difficiles
- Résorber au maximum les situations d'impuissance.

Fort des résultats des enquêtes miroir et des travaux sur l'expérience locataire, nous savons qu'il nous faut mettre notre attention au cœur de nos actions.

Animé par un esprit d'amélioration continue de la qualité du service délivré, Hauts-de-Seine Habitat s'engage dans une démarche Quali'Hlm. ■

Nouveau plan d'actions

Sous le signe de l'innovation et de l'écoute

A Hauts-de-Seine Habitat nous sommes particulièrement attentifs à l'expérience locataire et à l'amélioration du service qui vous est dû. C'est en ce sens que les équipes de l'Office œuvrent au quotidien. Or, les enquêtes de satisfaction et miroir ont rendu possible la visualisation des zones d'accord ou de désaccords entre vous et les collaborateurs de l'Office. Il en ressort néanmoins que vos attentes et celles en interne se font écho.

La lecture des résultats des deux enquêtes a été le préalable à la réalisation du plan d'actions 2020. Dans l'année un programme stratégique va ainsi être déployé via la mise en place de multiples projets.

Une ambition, des projets

Le plan intitulé « L'attention au cœur de nos actions » se déclinera selon des axes suivants :

■ Vous accueillir :

Améliorer la communication, la redirection téléphonique et l'orientation des locataires dessinent une orientation pour mieux vous accueillir. Dans ce cadre, un travail d'amélioration d'accessibilité téléphonique en directions de proximité aboutira au premier trimestre pour vous permettre de nous joindre par téléphone, d'avoir un interlocuteur rapidement. Pour ceux qui se déplacent, c'est être dans des conditions idéales pour échanger avec le chargé d'accueil.

■ Simplifier votre quotidien :

Un outil destiné au personnel en mobilité est en projet. Les gardiens et les responsables de secteur bénéficieront ainsi d'un accès rapide et sécurisé aux engagements qu'ils ont pris et pourront avoir un suivi de leurs missions et de leurs priorités. Des questionnaires qualité au fil de l'eau figurent également au rang des stratégies retenues pour simplifier votre quotidien.

■ Agir vite et bien :

Côté locataires, la question de la réclamation est un motif d'insatisfaction majeur, mais aussi pour nos collaborateurs. Une réflexion sur cette problématique sera donc menée avec à son issue un travail correctif. Le pilotage des demandes des locataires à partir de délais et de promesses d'engagement s'intègre dans ce plan d'actions pour être en capacité de vous renseigner.

■ Encourager le bien-vivre ensemble :

Remontée des remerciements, valorisation des collaborateurs du terrain et des bonnes pratiques, gestion de votre insatisfaction,... De nombreux projets seront embarqués cette année pour favoriser les relations cordiales entre locataires et collaborateurs.

■ Personnaliser votre accompagnement

Une attention particulière pour nos locataires les plus fragiles - les séniors, les jeunes ménages - avec des actions collectives mais aussi individuelles grâce à nos conseillères sociales.



Ces 5 principes directeurs découlent notamment des observations et préconisations de l'enquête miroir.

Ses conclusions ont permis en effet de définir les projets à prioriser tels que le traitement des demandes, la maintenance des logements, l'accompagnement et le suivi, la communication et les relations.



*Tiphaine BIRMINGHAM
Directrice générale adjointe,
Pôle vie du locataire, qualité de service et
nouveaux services*

« Avec ce programme stratégique, tout converge : le souhait des collaborateurs d'aller dans ce sens et les attentes des locataires. Nous avons les moyens de nos ambitions, que ce soit les compétences que le niveau d'investissement et les moyens techniques pour faciliter le quotidien de tout le monde. »



*Damien VANOVERSCHELDE
Directeur général*

« Grâce à ce programme l'Office prend un nouvel élan, un nouveau départ. A travers lui nous affirmons que la bienveillance n'est pas contradictoire avec la performance. Au contraire, elle la nourrit. Elle en est même la condition de réussite. J'ai confiance en chacun pour participer à ce programme stratégique. »



*Hélène CHARRA-PONTILLO
Directrice générale adjointe,
Pôle Cadre de Vie*

« Nos collaborateurs sont tous impliqués dans la gestion de la réclamation de nos locataires. Pour que la réponse sur le terrain soit plus efficace, nous allons mettre en place un certain nombre d'outils. »



CLAY TAG : favoriser les bons gestes

Un dispositif de marquage au sol éphémère, par l'usage de pochoirs, sera prochainement mis en place dans le parc de Hauts-de-Seine Habitat. Par des messages, les résidents seront invités à adopter des bons comportements. La démarche se fera en concertation avec les amicales des locataires pour le choix des messages et leur emplacement.

EN CONCLUSION

Globalement, par ce plan d'actions il s'agira pour nous de se concentrer sur le traitement des irritants, de prioriser les projets de traitement des réclamations et d'incarner la proximité auprès de l'ensemble des locataires. Etre attentifs à l'intégration de nouveaux résidents et installer les prérequis au développement de nouveaux services guideront par ailleurs nos actions. ■

LE PLESSIS-ROBINSON

Pose de première pierre

Villa Impériale*La prochaine résidence " Villa Impériale "*

Le 4 octobre dernier était organisée la pose de première pierre de la résidence " Villa Impériale " au Plessis-Robinson.

A l'intersection de l'avenue Aristide Briand et de la rue Pierre d'Artagnan, ce nouvel ensemble immobilier de 69 logements collectifs respecte un cahier des charges aux exigences techniques et environnementales. Les deux bâtiments

qui constituent le programme bénéficient d'une situation stratégique et d'un cadre de vie agréable. Hauts-de-Seine Habitat y a acquis en VEFA 5 logements sociaux, avec une typologie allant du T2 au T3. Livraison : fin 2020. ■

Bourg-la-Reine : 2 livraisons de nouveaux logements

Au 30 et 32 rue Paul Henri Thilloz, Hauts-de-Seine Habitat va agrandir son patrimoine de 30 logements locatifs sociaux (4 PLUS / 3 PLAI / 3 PLS / 20 PLI) et de 30 places de stationnement en VEFA (Vente en l'État futur d'achèvement) au sein d'un ensemble immobilier de 42 logements. Réalisés par Les nouveaux Constructeurs, les appartements seront répartis sur deux bâtiments.

Livraison prévue en mars 2020.

- A l'angle de la rue Maréchal Joffre et
- de la rue Elie le Gallais, l'Office s'est
- également porté acquéreur de 10
- logements locatifs sociaux réalisés
- par le Crédit Agricole Immobilier dans
- le cadre d'un ensemble immobilier
- de 33 logements. La résidence est
- située dans un quartier pavillonnaire,
- proche du centre-ville. 8 places de
- stationnement complètent ce pro-
- gramme livré en novembre dernier.
-
-
-

La VEFA, les avantages:

- Un appartement neuf personnalisé
- Un logement qui répond aux dernières normes en vigueur
- La sérénité apportée par les garanties constructeur
- Des frais de notaire réduits
- Les aides financières aux primo-accédants
- Un suivi jusqu'à la remise des clés

SÈVRES

Projet de résidentialisation, pour Danton



Résidence Danton

Une réunion publique a été organisée en novembre dernier afin de discuter avec les habitants de la résidence " Danton " d'un projet de résidentialisation.

Cette assemblée s'est tenue en présence du Maire et de ses adjoints, de Damien VANOVERSCHELDE, Directeur général de Hauts-de-Seine Habitat, de l'ensemble de l'équipe de proximité ainsi que de l'équipe du Pôle Cadre de Vie du siège. Les résidents ont fait part de leurs souhaits de modification du projet en séance.

Une nouvelle réunion sera de fait aménagée pour inclure ces remarques au projet.

L'Office se félicite des échanges constructifs avec l'Amicale des locataires et de la forte participation à cette réunion puisqu'une centaine d'habitants avaient répondu présent. ■

Boulogne-Billancourt : Installation de système de vidéo protection

Dans le cadre d'un plan d'actions concerté avec la Ville, la police et la justice, élaboré lors d'un GLTD (Groupe de Lutte et de Traitement de la Délinquance), un système de vidéo protection a été installé sur le site des squares de l'Avre et des Moulineaux et relié au CSU communal (Centre de Supervision Urbain).

Un système d'interphonie a également été placé pour reprendre le contrôle des badges d'accès aux halls d'immeuble.

La pose d'un certain nombre d'équipements visant à mieux contrôler les flux piétonniers, les 2, 3 ou 4 roues est par ailleurs à l'étude. Un travail est mené avec l'Amicale en vue de l'installation de barrières ou d'obstacles à certains endroits pour que les véhicules à 2 ou 3 roues ne puissent plus serpenter à grande vitesse et ainsi améliorer la sécurité des piétons.

Les dispositifs mis en place assureront aux locataires un cadre de vie et un quotidien apaisés.

en bref

Meudon : Résidence autonomie Le Hameau

Les locataires du Hameau vont profiter prochainement d'un salon de coiffure dans la résidence avec la venue régulière d'une coiffeuse indépendante.

Hauts-de-Seine Habitat a financé cet équipement pour favoriser l'estime de soi des résidents. Des travaux ont été par ailleurs menés dans les salles collectives pour rendre plus agréable le quotidien des habitants.

SURESNES

La Verrière : **nouvel oasis pour la création**

Galerie " La Verrière "

Le 27 septembre dernier, à Suresnes, le Maire, Christian DUPUY, et les élus de la municipalité ont procédé à l'inauguration officielle de la Galerie « La Verrière », en présence des artisans et des partenaires de l'opération.

Le lieu, créé sur les ruines de l'ancien îlot Emile Duclaux, au terme d'un programme de réhabilitation urbaine, répond au besoin des artisans d'art franciliens de trouver des ateliers de petites surfaces proches de la capitale.

Dans cet écrin à l'architecture d'inspiration Art Déco, 1 000 m² de locaux pour un panel d'artisans de talent et passionnés. Dix y ont ainsi installé leur atelier. L'implantation de cette galerie sur l'emplacement d'un ancien ensemble de logements ouvriers a donc pour vocation

de préserver les savoir-faire uniques d'artisans et la transmission de leurs métiers.

Ce projet unique porté par Hauts-de-Seine Habitat propose des loyers modérés.

Une réalisation exemplaire dans son esthétique et sa mission. Métal, brique naturelle, grande hauteur sous plafond,... la galerie des métiers d'art « La Verrière », conçue dans un style industriel et dédiée à la création, a ouvert ses portes. ■

Garches :

réhabilitation d'une ancienne gendarmerie

En fin d'année dernière, une nouvelle résidence a été livrée à Garches, situé au 34/36 rue des Suisses, comprenant 25 appartements acquis par l'Office.

Particularité : ce programme est une ancienne caserne de gendarmerie réhabilitée. Cette réhabilitation a permis la création de 25 logements sociaux - des T2 majoritairement - dont deux dédiés aux personnes à mobilité réduite, en rez-de-chaussée. En termes de cahier des charges, il a fallu composer avec le particularisme de la structure existante et de la présence de béton banché.

Les choix engagés pour cette réhabilitation sont guidés par la volonté d'offrir un habitat de qualité: parquet massif et isolation acoustique, volets roulants électriques, cuisines ouvertes avec portes à galandage, balcons, multiples stationnements,...

« Dans les circulations des parties communes, le carrelage a été privilégié au PVC pour une plus grande durée de vie, et toujours avec une isolation. »

Filippo DI FIORE, Economiste de la construction.

en bref**Suresnes : réhabilitation de la résidence des Moulineaux**

Les deux bâtiments de la résidence des Moulineaux vont faire l'objet d'une réhabilitation pour un meilleur cadre de vie. Porté par Hauts-de-Seine Habitat et la ville, ce projet est entré dans sa phase de concrétisation. Les travaux à engager, confiés à l'entreprise COLAS, concernent essentiellement la rénovation énergétique, la mise en sécurité à l'intérieur des 90 logements et la création de loggias sur la plupart des appartements. Livraison attendue en août 2021.

BOIS-COLOMBES

nouvel ensemble immobilier :

Square République



Projet de la résidence " Square République "

La construction d'une nouvelle résidence de 30 logements en accession sociale à la propriété est en cours à Bois-Colombes. Elle vient répondre à l'aspiration des familles à devenir propriétaires.

A Bois-Colombes, au croisement de la Place de la République et de la rue du Général Leclerc, un nouvel ensemble immobilier de 30 appartements de 2 à 4 pièces est en cours de construction auquel s'ajouteront des locaux d'activité et 54 parkings : la résidence « Square République ». Dans le cadre de cette opération, Hauts-de-Seine Habitat fait le pari de l'accession sociale à la propriété avec la commercialisation de ses 30 logements.

L'Office contribue au parcours résidentiel

des locataires de son parc hlm, préférentiellement des primo-accédants à qui l'on permet de devenir propriétaires d'un logement neuf à prix abordable et en toute sécurité.

En plus de ses qualités esthétiques et fonctionnelles (jardin paysager, architecture harmonieuse, double exposition...), la résidence « Square République » profitera d'une situation privilégiée en plein centre-ville. Tout est réuni pour un confort de vie. ■

Clichy-la-Garenne " Les Teinturiers " : validation des témoins de façade

Depuis mai 2019 la résidence Teinturiers, située rue des Droits de l'Homme et Quichet, fait l'objet d'une réhabilitation. Une série d'interventions engagée pour conférer au site une meilleure qualité de vie.

A la suite de la fusion avec Clichy Habitat, l'Office a porté le projet de réhabilitation de la résidence à sa phase de concrétisation. Hauts-de-Seine Habitat a ainsi priorisé l'enve-

loppe thermique avec un ravalement par bardage et le remplacement des menuiseries extérieures.

En plus des façades, le programme porte également sur la résidentialisation de la résidence, la mise en sécurité des installations électriques des logements, les portes palières des appartements, les cabines d'ascenseurs, la réfection des halls et cages d'escaliers, les façades vitrées

des halls, le contrôle d'accès...

« Aujourd'hui l'avancement suit son cours et n'accuse aucun retard. Les mises en sécurité électriques des logements sont avancées à 70%, au contentement des locataires. »

Luc MATHIEU, Chargé d'opérations, Pôle « Cadre de Vie »

L'opération devrait s'achever en juin 2020.

HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

l'affaire de tous

*Agissons ensemble !*

L'hygiène et la sécurité sont des enjeux du quotidien. Ces sujets sont pour Hauts-de-Seine Habitat un champ d'action à part entière. Ils recouvrent un certain nombre de principes, de gestes de chaque jour, de bon sens : dépôts d'objets encombrants, signalement de présence de puces de lits, problématique des regroupements et des nuisances afférentes...

Pour que règne le bon vivre dans nos résidences et la qualité de l'ambiance résidentielle, agissons ensemble.

Quelques règles de rappel :

- Mettre ses sacs dans les poubelles.
- Ne pas jeter de la nourriture au sol
- Jeter ses encombrants le jour autorisé
- Ne pas récupérer de matelas mis aux encombrants
- Ne pas jeter vos mégots par terre
- Ne pas jeter vos déchets par les fenêtres
- Signaler la présence de puces de lits



Suite à une prolifération de nuisibles aux Squares de l'Avre et des Moulineaux, nous avons sollicité un rendez-vous avec la Direction de la protection des populations de Paris (DDPP) pour bénéficier de leurs préconisations sur les produits autorisés et les méthodes les plus efficaces. Sur leurs conseils, nous avons alors mis en œuvre, en novembre 2019, une nouvelle méthode basée sur une double solution chimique. De l'information même des habitants, un résultat significatif a été obtenu"



Robin HAMADI
Directeur territorial
Grand Paris Seine Ouest

LE 3919 : NUMÉRO D'ÉCOUTE NATIONAL DESTINÉ AUX FEMMES VICTIMES DE VIOLENCES



On estime à 219 000 le nombre de femmes entre 18 à 75 ans qui au cours d'une année sont victimes de violences physiques et/ou sexuelles commises par leur ancien ou actuel partenaire intime. En 2018, 121 femmes ont été tuées par leur conjoint ou ex-conjoint et 21 enfants mineurs sont décédés, tués par un de leurs parents dans un contexte de violences au sein du couple. Que faire lorsqu'une femme est victime de violences ? Il existe un numéro d'écoute national destiné aux femmes, à leur entourage et aux professionnels. C'est le 3919. Anonyme, accessible, gratuit depuis un poste fixe ou un téléphone mobile, ce numéro national garantit une écoute et, en fonction des demandes, une orientation adaptée vers les dispositifs locaux d'accompagnement et de prise en charge.

Service ouvert 7 jours sur 7, de 9h à 22h du lundi au vendredi et de 9h à 18h les samedis, dimanches et jours fériés.

GENNEVILLIERS

La cité-jardins de Gennevilliers, Un patrimoine, une histoire



La cité-jardins de Gennevilliers

Au mouvement européen de création des cités-jardins des années vingt, appartient la réalisation de Gennevilliers, exemple modeste mais néanmoins accompli de cet idéal d'urbanisation issu de la pensée philanthropique du XIX^{ème} siècle.

Construite entre 1923 et 1934, la cité-jardin de Gennevilliers est édifiée sur un terrain de 9 hectares correspondant à l'ancien parc du château de Richelieu, dans un tissu de banlieue encore largement occupé par les cultures maraîchères. Les bâtiments sont l'œuvre des architectes Ernest Michel Ebrard et Félix Dumail pour l'OPHBM de la Seine. En 1983 la cité entre dans le patrimoine de Hauts-de-Seine Habitat.

Le plan de lotissement comporte 237 logements en pavillons individuels et 336 logements en immeubles collectifs,

ainsi qu'un centre social, un square-terrain de jeux, des commerces, une école maternelle et une crèche. Ensemble harmonieux de logements sociaux collectifs et individuels agrémentés d'aménagements paysagers et d'équipements publics, la cité comporte toutes les caractéristiques urbaines et architecturales du modèle défendu par Henri Sellier et propres à la plupart des cités-jardins. Pour la composition sociale de la cité, il s'agissait essentiellement d'ouvriers d'entreprises publiques et d'ouvrières de l'usine Le Carbone.

Au milieu des années 80, les 118 pavillons individuels que détient alors Hauts-de-Seine Habitat font l'objet d'une première réhabilitation. La seconde, au début des années 2000, portera sur les immeubles collectifs, soit 186 logements. Cette dernière consistait en la réalisation de travaux dans les logements, sur l'enveloppe des bâtiments et à l'extérieur. Le chantier durera 13 mois.

Depuis 2005, la cité est couverte par une ZPPAUP (Zone de Protection du Patrimoine Architectural Urbain et Paysage), ce qui la classe en site

remarquable. Aujourd'hui, un nombre important de pavillons a été vendu par HDSH à leurs occupants.

Dès sa conception, la cité-jardins est appréciée pour le pittoresque de son habitat, pour son cadre de verdure, son charme et sa tranquillité, entre ville et campagne. ■





*Les équipes de Hauts-de-Seine Habitat
vous présentent leurs meilleurs vœux
pour cette nouvelle année.*

Deux-mille-vingt

Plus d'infos sur www.hautsdeseinehabitat.fr

