

Regard sur

Le rendez-vous infos des locataires



Page 7 :

**AMÉLIORER
VOTRE QUALITÉ
DE VIE**





Je porte mon masque
obligatoirement



Je respecte l'hygiène des
mains



Je respecte la distanciation
physique



À savoir

- A votre écoute



À savoir

- Loto inter-résidences



Décryptage

- Améliorer votre
qualité de vie



ZOOM

- 2021,
Une belle
dynamique



L'écho du terrain

- Nanterre, Rambouillet,
Saint-Cyr, Boulogne,
Garches, Le Plessis-
Robinson, Bois-Colombes,
Villeneuve-la-Garenne



Info pratique

- Faisons le
point sur
les charges
locatives

Hauts-de-Seine Habitat mobilisé pour la sécurité

Présenter aux élus des Hauts-de-Seine les dispositifs mis en place par l'Office pour assurer la sûreté de ses locataires et mettre en place des synergies avec les villes, c'était l'objectif de cette première réunion qui s'est tenue le 9 décembre dernier au siège de Hauts-de-Seine Habitat. L'occasion pour le Directeur général de rappeler : « La sûreté, c'est un ensemble de mesures techniques et juridiques. Il était important de clarifier notre organisation auprès de nos partenaires locaux afin d'envisager avec eux la façon d'intensifier nos actions »



Réunion sur la sûreté avec les élus municipaux

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.



Passation et exécution des Marchés publics

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



Certification ISO 45001 : L'Office s'est engagé dans une démarche de certification ISO 45001, avec pour objectif la reconnaissance de son exemplarité, son excellence et pour procurer des conditions de travail sûres et saines à tous ses collaborateurs

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.hautsde-seinehabitat.fr

Directeur de la publication : Damien VANOVERSCHELDE
Rédacteur en chef : Guillaume SEIGNE
Rédaction : Sarah LECAVELIER-MENDEL
Conception : Julien NOVOTNY

Crédits photos : Hauts-de-Seine Habitat hors mention,
A. Bommart, IP3 PRESS-C. Bertolin, 123RF
Tirage : 45 000 exemplaires - Impression : BBI Imprimerie
Journal imprimé sur du papier 100% recyclable
ISSN : 2556-3394

Nous écrire : redaction.magazine@hdshabitat.fr



Rémi MUZEAU, Président de l'Office

Damien VANOVERSHELDE, Directeur général



Tous nos vœux, pour cette nouvelle année

A lors que vous venez de recevoir ce premier numéro de 2022 de votre magazine des locataires, je tiens avant tout à vous présenter en mon nom et au nom des équipes de Hauts-de-Seine Habitat mes meilleurs vœux. Cette année 2022 sera, je le souhaite, placée sous le signe de la santé, de la joie et de la réussite pour vous et vos familles ! Ce 1^{er} magazine de l'année c'est aussi l'occasion d'aller à la découverte des actions et des engagements mis en place par les équipes de Hauts-de-Seine Habitat pour répondre à vos attentes et améliorer votre satisfaction.

Vous le savez, depuis la mise en place il y a quelques mois d'une nouvelle gouvernance au sein de l'Office présidé désormais par Rémi Muzeau, nous œuvrons au quotidien pour répondre aux orientations stratégiques de notre collectivité de rattachement, le Département des Hauts-de-Seine.

Accélérer les gros travaux d'entretien et de requalification de notre patrimoine, vous accompagner au quotidien afin d'améliorer vos conditions de vie et agir toujours au plus proche de vous. A travers des interviews et des reportages, ce sont donc quelques unes de ces actions que je vous propose de découvrir au fil des pages de ce magazine. A l'heure où vous recevez vos relevés de charges, retrouvez également ici quelques rappels bien utiles afin de mieux comprendre ce à quoi elles correspondent. Et puis, parce que chez Hauts-de-Seine Habitat, vous êtes au cœur de nos préoccupations, nous souhaitons vous donner la parole. Faites-nous part des sujets que vous souhaiteriez que nous abordions. Pour cela, retrouvez en avant-dernière page du magazine un encadré à remplir, à découper et à déposer auprès de votre gardien ou envoyez-nous vos suggestions par mail. Nous ferons tout pour y répondre. Très bonne lecture !



Vous accompagner au quotidien afin d'améliorer vos conditions de vie et agir toujours au plus proche de vous...



PROXIMA

*L'attention au cœur
de nos actions*

Damien Vanovershelde
Directeur général Hauts-de-Seine Habitat

HAUTS-DE-SEINE HABITAT A VOTRE ECOUTE



Un logement de qualité, un cadre de vie agréable, des parties communes entretenues, des échanges efficaces avec nos services... Chez Hauts-de-Seine Habitat, votre satisfaction est notre priorité et nous souhaitons tout mettre en œuvre pour assurer au quotidien un service qui soit au plus proche de vos attentes. Alors que tous les 3 ans,

les bailleurs sociaux participent à une enquête de satisfaction commune pour mesurer leur qualité de service, nous allons plus loin et répliquons cette enquête chaque année afin de nous assurer de nos améliorations. Retrouvez ici les points clefs de cette enquête 2021. ■



Les exigences de nos locataires ont évolué. En tant que bailleur social, ils attendent de nous davantage de réactivité et plus d'échanges. Être à l'écoute de leurs besoins, c'est aussi mettre en place de nouveaux outils pour répondre efficacement à leurs demandes. ..



Tiphaine Birmingham,
Directrice générale adjointe
en charge du pôle vie du locataire



71,5 %

des locataires sont globalement satisfaits de Hauts-de-Seine Habitat



86 %

satisfaits de la qualité des échanges avec son gardien. Chaque locataire est pour nous une priorité. Nous nous efforçons d'être à votre écoute.

3 questions à Rémi Muzeau,

Président de Hauts-de-Seine Habitat

VOUS ACCOMPAGNER

5



Une nouvelle organisation voit le jour chez Hauts-de-Seine Habitat. Pouvez-vous nous en dire quelques mots ?

Chez Hauts-de-Seine Habitat nous œuvrons au quotidien au service de nos locataires, des élus de notre territoire avec lesquels nous travaillons en étroite concertation et des partenaires de l'Office. Notre priorité se résume facilement : il s'agit d'améliorer la qualité du service rendu. Raccourcir les délais de réponse, renforcer notre chaîne d'intervention notamment dans le cadre de l'entretien courant... Pour cela une modernisation de nos outils et de nos procédures doit être enclenchée. C'est l'enjeu de cette nouvelle organisation qui se met en place. Plus simple, celle-ci doit permettre plus de proximité, d'efficacité et de réactivité.

La mise en place du centre de pilotage de la satisfaction client, cela en fait partie ?

En effet, dès le mois de février avec la mise en place du centre de pilotage de la satisfaction client, nous allons mettre en œuvre une politique « zéro appel perdu ». Grâce à ce centre d'appel dédié, cinq chargés de satisfaction locataires répondront aux demandes des locataires lorsque celles-ci ne peuvent pas être prises en charge par les Directions de Proximité. Que cela soit en dehors des horaires d'ouverture des Directions de Proximité ou lorsque celles-ci sont débordées par les demandes. C'est une organisation exemplaire qui va permettre d'assurer une accessibilité téléphonique de 95 %, de répondre aux mails en 48 heures et aux courriers en moins de 10 jours.

Quelle(s) autre(s) innovation(s) verront le jour pour renforcer cette proximité avec les locataires ?

Dès le milieu de l'année, un nouvel espace locataire, véritable « Agence virtuelle » verra le jour. Cette agence permettra aux locataires d'être informés précisément des délais d'intervention en cas de déclaration d'incident, de suivre leurs demandes, d'être tenus au courant des travaux impactant les parties communes de leur immeuble... Nous déploierons également un service d'intervention rapide, soutien technique pour les gardiens et responsables de secteur pour gérer les « petites réparations ». A chaque fois, vous le voyez, nous agissons pour faciliter le quotidien des locataires Hauts-de-Seine Habitat. ■

2 dates à retenir

15 mars : Inauguration de la satisfactory en Facebook live

14 avril : Lancement du nouvel espace locataire : Mon Agence



74 %

satisfaits de la vie du quartier



71 %
satisfaits de la résidence



62 %

satisfaits de la propreté générale des parties communes

Un loto inter-residences autonomie pour faire le lien. Plébiscitées par les participants, des animations inter-résidences sont organisées plusieurs fois par an.



Sokona, Sonia et Aurora sont assistantes de convivialité

C'est l'effervescence au sein de la résidence les Champs Philippe de la Garenne-Colombes. En ce mardi après-midi, quelques jours avant Noël, un grand loto réunit une vingtaine de résidents.

Certains sont ici chez eux, d'autres sont venus pour l'occasion de la résidence les Nymphéas de Villeneuve-la-Garenne ou de la résidence André Chénier de Bois-Colombes. Pour Marie-Pierre Labille-Sabatier, directrice des Champs-Philippe, c'est « une magnifique façon de maintenir le lien et ce sont des rendez-vous très appréciés tant par les résidents que par les équipes ». Répartis dans deux salles afin de garantir des espacements suffisants entre chacun en raison des conditions sanitaires, les résidents écoutent avec attention les numéros tirés au sort par les assistantes de convivialité. « Nous nous occupons de toute la gestion de l'animation, depuis le planning jusqu'à la recherche des lots » expliquent Sokona Diawara, Sonia Ben Bacha et Aurora Ravascot. Installée à une table, Monique Blanchard, 88 ans, positionne ses jetons sur les deux cartons posés devant elle. « Je vis aux Champs-Philippe depuis trois ans et comme j'ai du mal à marcher, ces animations sont pour moi une belle occasion de rencontrer du monde sans avoir à me déplacer. Cela me permet de me sentir moins seule. » Le loto ? « C'est un jeu que j'aime bien car ainsi on échange avec les autres, c'est très agréable ». Ce qu'elle préfère ? « Les activités manuelles et créatives comme l'art floral ! »



Monique Blanchard, 88 ans, apprécie les animations proposées

DES ATELIERS CHAQUE JOUR DE LA SEMAINE

Prévenir la perte d'autonomie et lutter contre l'isolement, c'est l'objectif des actions d'animation mises en place dans les résidences spécifiques de Hauts-de-Seine Habitat. Gymnastique douce, art floral, Qi Gong, sophrologie, jeux de société... Chaque jour, les 605 résidents de nos 11 résidences bénéficient d'ateliers variés.

Une mission de prévention de l'autonomie renforcée au sein de l'Office depuis 2016 avec la loi ASV (Adaptation de la Société au Vieillessement). ■

LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DU BIEN-VIEILLIR

En 2022, nos résidences autonomie se verront offrir par le Département des Hauts-de-Seine des Casques de Réalité Virtuelle. C'est prouvé, grâce à des applications pour la stimulation cognitive, mais également la relaxation, ces casques vont permettre l'amélioration de la qualité de vie de nos seniors sans recours à des médicaments.



LA SANTÉ, UNE PRIORITÉ !

En 2021, ce sont deux campagnes de vaccination Covid-19 qui ont été menées directement au sein de chacune de nos résidences autonomie.

Parce que la santé, c'est une priorité.

DÉCRYPTAGE

**AMÉLIORER
VOTRE QUALITÉ
DE VIE**

Développer l'offre de logements pour être bien chez soi !

Construire, rénover, réhabiliter, moderniser, renouveler et accompagner... Chez Hauts-de-Seine Habitat, l'amélioration de votre cadre de vie se conjugue au présent et au futur. En 2022, ce sont 265 millions d'euros d'investissements qui seront consacrés à la construction neuve, mais aussi à l'amélioration de notre patrimoine bâti et de ce fait à la qualité de vie de nos locataires. Découvrez dès à présent quelques réalisations qui marquent ce début d'année 2022.

■ C'est la 1^{ère} livraison de l'année !

Le 6 janvier dernier, la construction et l'aménagement de l'immeuble la Galerie situé au cœur de l'éco-village Delage à Courbevoie s'est achevé. Hauts-de-Seine Habitat y propose 34 logements de type 1 à type 4 au sein d'un programme de 240 logements. ■



Courbevoie : Résidence Delage



Maurepas : 47 logements intermédiaires

■ 47 logements intermédiaires

Inaugurée le 18 février, la résidence Bienville de Maurepas est située non loin de la gare SNCF qui relie Montparnasse et La Défense. Des logements T2, T3 et T4 qui disposent chacun d'un parking. ■

■ Le Plessis-Robinson s'écrit en capitale !

L'immeuble Berlin dans le quartier Capitale est livré en février. Il est constitué de 38 appartements du T1 au T4 en PLS et PLUS. ■



Le Plessis-Robinson : Résidence Berlin

Leur expérience avec Hauts-de-Seine Habitat

Pour Hauts-de-Seine Habitat, être à l'écoute des besoins des locataires, c'est aussi leur proposer un accompagnement personnalisé. Qu'ils aient récemment emménagé dans un de nos appartements, qu'ils aient été relogés parce que leur quartier va bénéficier d'un programme de rénovation urbaine, ou qu'ils habitent une résidence récemment réhabilitée. Ils nous parlent de leur expérience...

■ Maintenant j'ai un toit sur la tête !

Christian a 67 ans. Il vient de signer le bail de son appartement situé à Rueil-Malmaison dans une résidence flambant neuve du quartier de l'Arsenal. Un studio de 24 m² disposant d'un petit extérieur et situé tout à côté d'un parc. « L'attribution est allée relativement vite car j'étais dans l'urgence de trouver un toit en ce début d'hiver. Jusque-là j'étais hébergé chez ma sœur à la campagne mais elle est décédée et je me suis retrouvé à la rue » explique le sexagénaire, visiblement soulagé. Après avoir effectué l'état des lieux réglementaire avec le gardien de la résidence, c'est avec un peu d'appréhension mais surtout beaucoup d'apaisement que



A Rueil, Christian reçoit les clés de son appartement

Christian reçoit les clés de son nouveau logement. « Bien sûr ce n'est pas très grand mais je suis tout seul alors ça ira ! Et puis je

suis content parce que Rueil c'est là que je suis né, je connais la ville même si elle a beaucoup évolué ».

■ N'ayez pas peur du relogement, les équipes de Hauts-de-Seine Habitat sont vraiment efficaces !

Aicha Niffa, 50 ans, a quitté son immeuble de la rue Madame de Sanzillon à Clichy où elle vivait avec sa famille depuis 12 ans et est désormais installée à Levallois. « Je savais que mon immeuble allait être démoli car un gros projet de renouvellement urbain était planifié. Tout s'est très bien passé les équipes étaient très à l'écoute et ont su faire preuve d'empathie et de psychologie. Je ne regrette pas une seconde. »



UN ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ

Suroccupation, sous-occupation, mutation contrainte (lorsque l'immeuble va être démoli ou entièrement réhabilité), chaque année environ 5 000 demandes de relogements sont déposées auprès des services de Hauts-de-Seine Habitat. Afin de prendre en compte et d'accompagner ces demandes, des

rendez-vous mobilité et des rendez-vous sérénité sont mis progressivement en place depuis le mois de décembre. « Cela nous permet de déployer auprès de nos locataires toutes nos offres réalisables et également d'aborder en fonction des situations l'accession à la propriété ou les logements seniors » explique Béatrice Giboury adjointe à la Directrice du logement.

2021, Une belle dynamique

pour Hauts-de-Seine Habitat

L'année qui vient de s'écouler a vu la livraison de plusieurs programmes de rénovations et réhabilitations de résidences.

Des travaux d'amélioration de notre patrimoine qui sont à chaque fois menés à bien en concertation avec les villes dans lesquelles nous intervenons. Des projets qui permettent d'impulser de nouvelles dynamiques de territoire. Petit retour en images sur quelques livraisons emblématiques. ■



Les Teinturiers - Clichy

Teinturiers

Réhabilitation totale de la résidence Les Teinturiers à Clichy. 116 logements. Investissement 5 M€. Livraison novembre 2021. Insérée dans un quartier de Clichy où l'offre de commerces et de services est importante, cette opération permet d'impulser une nouvelle dynamique au quartier.



Emile Zola - Asnières-sur-Seine

Emile Zola

Réhabilitation totale de la résidence Emile Zola à Asnières-sur-Seine. 248 logements. Investissement 8,7 M€. Livraison juillet 2021.

3 questions à...

Manuel AESCHLIMANN, maire d'Asnières-sur-Seine



A Asnières, c'est une réhabilitation de très grande importance qui est sur le point de débiter, celle de la Cité-Jardin des Grésillons rachetée en 2020 par Hauts-de-Seine Habitat. Une opération complexe qui s'étalera sur cinq à six ans au cœur d'un quartier en pleine mutation. Le maire de la Ville, Manuel Aeschlimann répond à nos questions.

Une Cité-Jardin historique édifée en 1935, 719 logements, 17 000 m². Cette réhabilitation des Grésillons, c'est le type d'opération qu'un maire redoute ?

Non, au contraire, c'est nous qui avons souhaité cette réhabilitation. Après avoir fait pression pendant de nombreuses années sur le précédent bailleur pour qu'il agisse en ce sens, nous avons soutenu le changement de propriétaire pour que les choses bougent enfin.

Comment les équipes de Hauts-de-Seine Habitat vous accompagnent-elles ?

Les équipes de Hauts-de-Seine Habitat connaissent bien celles de la Mairie d'Asnières. Nous avons de nombreux sujets sur Asnières concernant d'autres résidences gérées par ce grand bailleur. Dans ce cadre, nous nous montrons exigeants et attentifs aux demandes des locataires, dès lors qu'elles sont légitimes. Nous sommes donc un partenaire raisonnable et responsable d'Hauts-de-Seine Habitat.

C'est aussi une nouvelle dynamique de quartier qui va être impulsée grâce à cette importante réhabilitation ?

Nous faisons bouger positivement ce quartier depuis que nous sommes là, en le tirant vers le haut avec un urbanisme de qualité à visage humain. La réhabilitation de la Cité Jardin va aussi en ce sens. C'est pour cela que nous l'avons voulue. Il aurait été dommage que nous offrions l'image d'un développement à deux vitesses, entre les projets municipaux qui se réalisent positivement et le patrimoine de la Cité Jardin qui reste figé et se dégrade. Au moins, avec le projet de Hauts-de-Seine Habitat, tout le monde va dans le même sens : celui de la qualité de vie dans un quartier rénové et modernisé. ■

L'ÉCHO DE LA PROXIMITÉ

L'ÉCHO
11

Premier bailleur social du Département, Hauts-de-Seine Habitat est présent sur près de 34 communes. Partout, notre objectif est le même : vous accompagner au quotidien et dans la proximité afin de vous proposer un cadre de vie agréable. Les initiatives sur le terrain sont nombreuses, retrouvez ici un petit florilège d'actions qui se sont déroulées récemment...

NANTERRE

Hauts-De-Seine Habitat s'engage pour le sport !

Transmettre les valeurs du judo, de la pratique sportive tout en offrant à la population des quartiers prioritaires de véritables lieux de vie, c'est la volonté de l'opération 1 000 dojos pour 2024 porté par la Fédération Française de Judo.

Alors que seuls 4,6 % des pratiquants licenciés sont issus des Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV), cette opération permet aussi de faire émerger de jeunes sportifs prometteurs. Le 24 octobre dernier, le 1^{er} né de ces dojos solidaires a été inauguré à Nanterre dans des locaux mis à disposition par Hauts-de-Seine Habitat. La ministre des Sports, Roxana Maracineanu, le Président de la Fédération Française de Judo, Stéphane Nomis, la Préfète déléguée à l'égalité des chances, Anne Clerc, et le Directeur général de Hauts-de-Seine Habitat, Damien Vanoverschelde étaient présents et ont salué cette « structure sociale inédite qui va permettre aux habitants de pratiquer le judo gratuitement toute l'année, comme dans un club ». Associé à la pratique sportive, un espace dédié au soutien scolaire et à l'aide aux devoirs y trouve également place afin d'assurer aux jeunes de ces quartiers un accompagnement vers un parcours de réussite. ■



Damien Vanoverschelde, Stéphane Nomis, Roxane Maracineanu, Anne Clerc

« Un code moral véritable outil de citoyenneté ! »



Lui-même sportif de haut niveau et judoka émérite Damien Vanoverschelde a immédiatement souhaité s'engager dans ce projet de dojo solidaire. Il nous en dit plus...

Pourquoi était-il si important pour Hauts-de-Seine Habitat de s'associer à cette opération ?

On le sait, le sport est un important vecteur d'intégration et d'inégalité sociales. En tant que 1^{er} bailleur social du département des Hauts-de-Seine, j'ai tout de suite été séduit par ce projet structurant à destination des populations des QPV, qu'il s'agisse d'enfants, de jeunes, d'adultes ou de seniors. En investissant dans ce programme, Hauts-de-Seine Habitat participe au pacte républicain dans les quartiers, améliore la vie des habitants, innove aux côtés des territoires. Cela fait pleinement sens pour l'Office.

Quel est le concept précisément ?

Il s'agit d'une structure sociale et éducative. La rénovation et mise en

accessibilité de locaux inexploités pour en faire des dojos à vocations éducatives et citoyennes. Cela permet de favoriser l'animation territoriale et le lien social sur les territoires sur lesquels ces dojos s'implantent.

Au-delà du sport, les axes de développement au sein de ces dojos sont donc multiples...

C'est vrai qu'on peut y pratiquer le Judo comme dans un club, à des tarifs très réduits mais on y cultive aussi le lien social avec des événements qui prennent place au cœur du quartier. L'éducation est un autre axe fort de ce dojo avec la mise en place de cours du soir type aide aux devoirs ou vacances apprenantes, une bibliothèque ou encore la valorisation de la culture japonaise. Enfin, des sessions de formation à la qualification numérique sont organisées afin d'aider les populations en difficulté face aux démarches administratives dématérialisées. Et puis je veux le souligner, le judo est un sport de valeurs, avec un code moral très fort, véritable outil de citoyenneté !

Pour en savoir plus : www.1000dojos.fr



Un chantier éducatif pour sensibiliser à l'environnement

Sirine, Alya, Jade et Rania ont 13 ans. Collégiennes, elles vivent à Nanterre depuis leur naissance et sont particulièrement intéressées à la protection de l'environnement. Depuis quelques semaines, avec d'autres collégiennes, elles participent à un chantier éducatif. Celui-ci est encadré par l'association les 4 chemins avec la participation de Hauts-de-Seine Habitat et son Directeur de Proximité Mohammed Selmet ainsi que les équipes de Nanterre Coop Habitat. Il porte sur les problématiques de jets de déchets par les fenêtres. Pour cela, les jeunes filles ont pu rencontrer et discuter avec les cantonniers, réaliser des jardinières à partir de matériaux

de récupération. Mais elles travaillent également à partir d'illustrations conçues et réalisées par Julien Novotny, graphiste de Hauts-de-Seine Habitat et auteur de bandes-dessinées. Mercredi 15 décembre, une rencontre a ainsi permis aux collégiennes d'échanger avec l'auteur des dessins et de faire des propositions de textes. « Je suis vraiment impressionné par la qualité des échanges que nous avons eus et par le travail qui a été fourni par les collégiennes » s'est exclamé Julien. Après la tenue d'un comité de rédaction, le livrable réalisé à partir de ces ateliers sera distribué aux habitants du quartier courant janvier. On vous en reparle très vite ! ■



RAMBOUILLET - SAINT-CYR

Bon à savoir !

Vous êtes locataires Hauts-de-Seine Habitat à Rambouillet ou Saint-Cyr-L'école et souhaitez joindre votre Direction de Proximité ? Il vous suffit désormais de contacter l'agence du Plessis-Robinson situé 3 square Michel-Ange ou de composer le 01 46 01 74 70. ■



BOULOGNE

Le quartier du square de l'Avre et des Moulineaux fête Noël

Maquillage de fêtes, mini grande roue, distribution de friandises, stands variés... C'est une belle fête de Noël qui était réservée aux enfants du quartier du square de l'Avre et des Moulineaux à Boulogne le 16 décembre dernier. Une opération organisée en partenariat entre la ville, Hauts-de-Seine Habitat et l'association des locataires qui a rencontré un vif succès ! ■



Photo fête de noel © Mme Duyne

LE PLESSIS-ROBINSON

Un salon de coiffure à la résidence Henri Sellier

Après plusieurs semaines de travaux, les résidents des 69 logements que compte la Résidence autonomie Henri Sellier du Plessis-Robinson vont désormais pouvoir bénéficier des services d'un tout nouveau salon de coiffure. Des matériaux nobles, une ambiance cosy, de quoi passer un agréable moment de détente pour nos aînés ! ■



Nouveau salon de coiffure à la résidence Henri Sellier



GARCHES

Bienvenue aux résidents des Tilleuls !

Le 20 décembre dernier Hauts-de-Seine Habitat a acquis la résidence autonomie Les Tilleuls jusqu'à présent propriété de la ville de Garches. L'Office en assure désormais la gestion avec des prestations et des tarifs inchangés. Nous souhaitons la bienvenue à toutes les résidentes et les résidents garchois. ■



Arbre planté au 78/80 rue Grammes à Bois-Colombes

BOIS-COLOMBES

Un arbre parrainé par le Président

Chez Hauts-de-Seine Habitat, nous accordons une grande importance à l'entretien de nos espaces verts. Ainsi, chaque arbre planté est répertorié et son état sanitaire recensé afin de garantir le meilleur entretien possible de notre patrimoine arboré. Désormais, chaque collaborateur a la possibilité de parrainer un arbre afin de pouvoir s'enquérir régulièrement de son état de santé. En octobre dernier, à l'occasion de la semaine du Développement Durable, le 1er arbre parrainé par le Président de l'Office, Rémi Muzeau, a symboliquement été planté à Bois-Colombes ! Au total, ce sont déjà 56 arbres qui ont été parrainés par les collaborateurs de l'Office. ■

VILLENEUVE-LA-GARENNE

Un chantier gagnant-gagnant

A la Caravelle, les jeunes se mobilisent ! Ainsi, l'été dernier et durant les vacances de Noël, 20 habitants âgés de 16 à 20 ans ont eu l'opportunité de participer à plusieurs chantiers éducatifs encadrés. L'objectif ? Réaliser des travaux d'amélioration contre une petite bourse. Une partie de celle-ci permettant de financer certains de leurs projets comme le permis de conduire ou des formations. Menés par l'association AA92 en partenariat avec Hauts-de-Seine Habitat, ces

chantiers de peinture des parkings et de sensibilisation aux punaises de lit ont également permis de mettre ces jeunes en situation professionnelle. « Dans ce quartier prioritaire classé en zone urbaine sensible (ZUS), ces actions ont contribué au bien vivre ensemble et ont rencontré beaucoup de succès » reconnaît Robert Mbounja, responsable de l'antenne de Villeneuve-la-Garenne. ■



Faisons le point

sur les charges locatives



Une fois par an, un relevé individuel de régularisation des charges locatives vous est envoyé. Celui-ci vous précise le total des dépenses réelles constatées et le montant déjà provisionné. En fonction de la situation, Hauts-de-Seine Habitat peut vous rembourser le montant excédentaire ou au contraire vous demander de payer un montant résiduel et un mois s'écoule entre la réception de ce décompte et l'imputation de la régularisation. Profitons-en pour faire le point.

Les Charges Locatives, c'est quoi ?

Chaque mois, en plus de mon loyer je dois payer des charges locatives : c'est ma contribution aux dépenses engagées par Hauts-de-Seine Habitat pour le fonctionnement de ma résidence, du moins à certaines de ces prestations, car toutes ne sont pas récupérables.

Ça couvre quoi ?

Les consommations d'électricité dans les parties communes (ascenseurs, éclairage...), les prestations de maintenance des équipements (ascenseurs, entretien des espaces verts, ménage, gardiennage...), les taxes (enlèvement des ordures ménagères). Ces charges sont réparties et comptabilisées selon la surface réelle ou habitable du logement. Cette surface est signifiée sur mon contrat de location remis lors de la signature.

Je dois les payer quand ?

Je les règle en partie mensuellement : c'est la provision pour charges (indiquée sur l'avis d'échéance de loyer). Une fois par an nous calculons la régularisation des charges en comparant les dépenses réellement engagées et le total des acomptes que vous avez déjà versés. Vous recevez alors un Relevé Individuel de Régularisation de charges qui vous précise le total des dépenses réelles constatées et le montant déjà provisionné. Si vous êtes en désaccord avec ce relevé, il vous est possible de consulter les pièces justificatives et le cas échéant, de contester ce relevé. ■

ANALYSER L'EVOLUTION DES CHARGES GRÂCE A L'OBSERVATOIRE

Afin de permettre à Hauts-de-Seine Habitat d'ajuster les provisions pour charges de la manière la plus précise possible, l'Observatoire des Charges a été mis en place et monte en puissance depuis quelques mois. « A terme cela va nous permettre d'affiner les charges par rubrique et d'obtenir un tableau de bord très visuel à présenter aux amicales des locataires » estime Aurélie Guéret-Laferté, Responsable du patrimoine et de l'observatoire des charges.

VOUS AVEZ LA PAROLE !

Vous souhaitez qu'un sujet soit abordé en particulier ?

Faites-nous part de vos envies en remplissant cet encadré et en le déposant à votre gardien

Vous pouvez aussi nous envoyer vos suggestions par mail à communication@hdshabitat.fr

Nom de votre résidence :

Sujet(s) que vous souhaiteriez retrouver dans votre magazine :

Commune de résidence :

Votre nom (facultatif) :

Votre mail (facultatif) :

DE NOUVEAUX SERVICES POUR VOUS FACILITER LA VIE !

C'est parti pour le Centre de pilotage de la satisfaction !



Participez à l'inauguration le 15 mars à 11h sur Facebook :

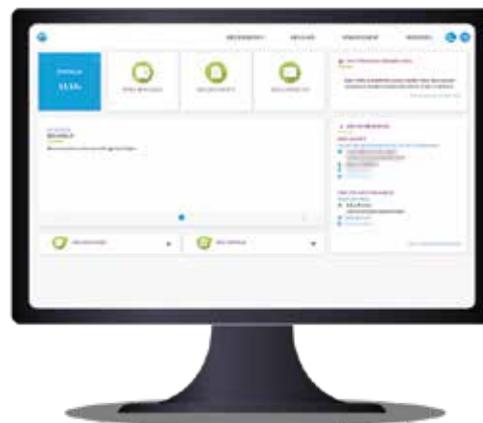
Ce nouveau service sera officiellement lancé le 15 mars prochain à l'occasion d'un événement en ligne accessible via Facebook Live auquel vous êtes toutes et tous conviés. Dans ce centre de pilotage, des chargés de satisfaction locataires répondront à vos demandes lorsque celles-ci ne pourront pas être prises en charge par les Directions de Proximité (appels en dehors des horaires d'ouverture des DP ou lorsque celles-ci sont débordées par les demandes).

Une organisation qui va permettre d'assurer une accessibilité téléphonique de 95 %, de répondre aux mails en 48 heures et aux courriers en moins de 10 jours. Pour tout comprendre rendez-vous le 15 mars à 11 heures sur le Facebook Live exceptionnel de Hauts-de-Seine Habitat. Les détails de connexion vous seront remis très bientôt.

Le 14 avril votre espace locataire fait peau neuve !

Toujours en contact avec « Mon Agence »

Dès le 14 avril, découvrez votre nouvel espace locataire. Une véritable agence virtuelle pour vous simplifier la vie. Sans avoir à vous déplacer vous pourrez payer votre loyer, déposer des documents, mais surtout accéder à des informations précises qui concernent votre lieu de vie comme l'avancement des travaux ou encore suivre vos demandes et l'intégralité de vos échanges avec l'Office.



Dès à présent, pensez à vous inscrire sur internet dans l'espace locataire actuel afin que nous puissions le 14 avril prochain vous inviter à générer un nouveau mot de passe pour pouvoir accéder à « Mon Agence »



Passation et exécution
des marchés publics



Attestation
n°0015



Plus d'infos sur www.hautsde-seine-habitat.fr