

STICK'ALERTE : vous informer de la prise en charge et de la résolution des incidents dans les parties communes !

Un luminaire de hall cassé, un digicode hors service ou un ascenseur en panne ? Une nouvelle procédure vous permet de savoir précisément où en est la résolution des incidents dans les parties communes...

« Nous aimerions être davantage au courant lorsqu'un dysfonctionnement est pris en compte et savoir quand il va être résolu ! » C'est pour répondre à cette demande formulée par bon nombre de locataires à l'occasion des enquêtes annuelles de satisfaction qu'un nouveau dispositif a été mis en place. Actuellement en cours de déploiement sur l'ensemble des Directions de proximité après un test concluant sur la DP de Suresnes l'année dernière, « le Stick'Alerte permet de montrer au locataire que nous prenons en charge au plus vite les éventuels dysfonctionnements dans les parties communes » explique Pauline Raspail, Responsable de la Culture Client au sein de l'Office. « C'est une preuve de transparence et une marque de considération ».

Concrètement comment ça marche ?

- 1 - La gardienne ou le gardien détecte un incident ou est prévenu d'un dysfonctionnement par un locataire.
- 2 - Il colle un sticker bleu « Je m'en occupe » en inscrivant la date de prise en compte de celui-ci.



- 3 - Le gardien prend en photo le sticker, ce qui permet aux locataires ayant un compte « Mon Agence » d'être informés de la prise en charge du dysfonctionnement.
- 4 - Dès que le gardien a connaissance de la date de l'intervention, il retire le sticker bleu et appose un sticker vert « Je m'en occupe » en indiquant la date à laquelle la réparation aura lieu.

Les avantages ?

Cette nouvelle procédure permet de vous informer de la prise en charge d'un problème et de vous tenir au courant de son délai de résolution. Notre objectif ? Améliorer votre satisfaction !



EDITO

Chers locataires,

Nous avons le plaisir de vous présenter le numéro d'automne de votre journal « Le Nouveau Regard Sur ». Un numéro dans lequel vous retrouverez vos rubriques habituelles avec notamment un point sur les nouveautés mises en place par Hauts-de-Seine Habitat dans le but d'améliorer votre satisfaction.

Ainsi, découvrez la nouvelle procédure Stick'Alerte déployée depuis quelques semaines dans toutes les DP et qui vous permet d'être tenus informés de la prise en compte et la résolution des dysfonctionnements tels que graffitis, carreaux cassés etc.

Votre espace locataire s'enrichit de nouvelles fonctionnalités, nous vous les présentons. Soucieux d'améliorer votre mobilité résidentielle, Hauts-de-Seine Habitat est désormais adhérente du GIE Echanger Habiter. On vous explique tout !

Côté patrimoine, découvrez l'îlot Boisseau, l'immeuble de 43 logements sociaux Hauts-de-Seine Habitat récemment livré à Cligny.

Et puis, afin de lutter contre les punaises de lit, nous avons souhaité vous présenter les moyens de réduire les risques d'infestation, d'identifier leur présence et de vous en débarrasser. Si votre Office agit, il ne peut les éradiquer seul. Il vous revient au préalable de réagir rapidement. Détectées tôt, il est plus facile de les éliminer. Retrouvez toutes les réponses en lisant ce dossier.

Du côté de la Proximité, (re)découvrez quelques temps forts des mois écoulés, ou à venir. Et enfin, en dernière page, nous vous donnons la parole et répondons à vos questions.

Bonne lecture à toutes et à tous !

Rémi Muzeau,
Président Hauts-de-Seine Habitat
Damien Vanovershelde,
Directeur général Hauts-de-Seine Habitat

FACILITER VOTRE MOBILITÉ RÉSIDENTIELLE AVEC ECHANGER HABITER

Hauts-de-Seine Habitat a rejoint le GIE Echanger Habiter afin de favoriser la mobilité résidentielle de ses locataires. Et ça marche ! Un premier échange d'appartement a en effet déjà eu lieu.

Votre vie évolue et vous souhaitez déménager ? Vous souhaitez une surface plus grande ou au contraire plus petite avec un loyer moins élevé ou même vous rapprocher de votre lieu de travail ? Depuis la rentrée, Hauts-de-Seine Habitat a rejoint la bourse d'échange de logements Echanger Habiter. Celle-ci propose dans toute l'Île-de-France d'accéder à près de 21 000 annonces en ligne de logements issus de la plupart des bailleurs sociaux du territoire.

Comment faire ?

Il suffit de vous inscrire sur le site : www.echangerhabiter.fr afin de vérifier l'éligibilité de votre logement. Pour cela munissez-vous de votre référence locataire et de votre numéro de logement qui figurent sur votre quittance.

Qui peut s'inscrire ?

Les locataires du parc social, titulaires d'un bail avec l'un des bailleurs sociaux engagés dans le dispositif, peuvent en bénéficier. Attention ; tous les logements ne sont pas éligibles car tous les réservataires n'ont pas adhéré à cette bourse d'échange. Si c'est votre

cas, un message d'erreur apparaîtra en vous indiquant le motif.

Est-il possible d'échanger mon logement avec un locataire d'un autre bailleur ?

Oui, et c'est même l'intérêt du dispositif qui permet d'accéder à un parc de logements très important. Vous pouvez échanger votre logement avec un locataire dont le logement est géré par un autre bailleur que le vôtre. Attention, votre échange peut néanmoins être soumis à des conditions particulières (à retrouver sur le site echangerhabiter.fr), et devra obligatoirement être validé par la Commission d'attribution de logements des organismes concernés.

Déjà un premier échange

Effectif depuis seulement quelques semaines, un premier échange de logement a déjà eu lieu entre l'un de nos locataires de Nanterre et un locataire d'Asnières logé par 1001 vies habitat !



DE NOUVELLES FONCTIONNALITÉS DANS VOTRE ESPACE LOCATAIRE !

Vous êtes plus de 10 000 à posséder un compte « Mon Agence », l'espace locataire de Hauts-de-Seine Habitat. Au cours de ces dernières semaines, celui-ci s'est enrichi de nouvelles fonctionnalités.

Vous faciliter la vie et simplifier votre quotidien. C'est l'objectif de « Mon Agence », l'espace locataire de Hauts-de-Seine Habitat. Et parce que votre satisfaction est notre priorité, nos équipes vous ont écoutés afin de

pouvoir mieux répondre à vos besoins.

Ainsi, en plus de vous permettre d'accéder au paiement de votre loyer, à vos avis d'échéance, finis les délais d'attente pour recevoir certains documents dont vous avez besoin ! Vous pouvez désormais retrouver en ligne sur votre espace sécurisé :

- Votre contrat de location
- L'avenant de votre bail
- Votre état des lieux.

Ces documents sont accessibles dès la création de votre compte et sont disponibles 24h/24h.



Si vous n'avez pas encore créé votre compte Mon Agence, n'hésitez plus ! Simple et rapide, il vous suffit de scanner le QR code ci-joint et de vous munir du numéro de votre dossier de facturation et de votre mail.



P E R S P E C T I V E S

CLICHY : MIXITÉ EXEMPLAIRE À L'ÎLOT BOISSEAU



© IP3-Press-Christophe-Berthoin

Edifié à la place des anciennes usines Engie désaffectées depuis une trentaine d'années, l'îlot Boisseau compte 550 logements dont 43 logements sociaux Hauts-de-Seine Habitat. Un urbanisme humain et convivial qui a été inauguré le 26 septembre dernier.

Idéalement situé, l'immeuble est à proximité des lignes de métro et de RER.

Reliant le parc Salengro au parc Mozart, l'îlot Boisseau offre une architecture moderne.

Véritable projet de ville, ce programme mêle logements sociaux et logements en accession.

Reliés au réseau de chauffage urbain de la ville, les logements sont

équipés de radiateurs avec robinets thermostatiques, garantissant ainsi aux locataires un haut niveau de confort et une maîtrise des charges locatives.

Afin de pouvoir profiter du soleil et de l'extérieur, chaque appartement dispose d'un balcon, d'une terrasse ou d'une loggia.

Dans les appartements, les sols en parquet contrecollé, matériaux chaleureux et résistant apporte aux lieux un cachet inimitable.

Dans les parties communes, local vélo, local à ordures ménagères ont été pensés pour faciliter la vie des locataires.

Parce que l'Office est fortement engagé dans une démarche de développement durable, ce programme immobilier est certifié RT 2012 et NF Habitat HQE.

Du côté de CHEZ VOUS...

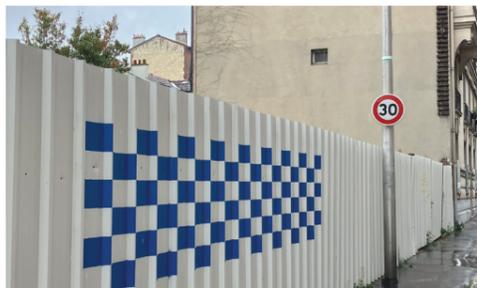


Chatillon

Direction de proximité de Bagneux

Eco-Kermesse de rentrée !

Le 21 septembre dernier, une Eco-Kermesse était organisée au sein de la résidence Vauban. A travers de nombreuses activités, ateliers et animations ludiques, les locataires ont ainsi pu être sensibilisés au développement durable.



Bois-Colombes

Direction de proximité de Bois-Colombes

Du Street Art rue Martens

Pierre et Sidonie, deux artistes altoiséquanais, ont investi la palissade de la rue Martens entourant le projet de construction Hauts-de-Seine Habitat à Bois-Colombes afin d'y réaliser une œuvre originale. « Ce damier signale la fin d'une course et le début d'une autre. Dans un premier temps la destruction des précédentes constructions puis dans un second temps l'arrivée des nouveaux logements » ont expliqué les artistes.



Rueil-Malmaison

Direction de proximité de Rueil-Malmaison

Une nouvelle Directrice de proximité

Pauline Zerdoun est la nouvelle Directrice de Proximité de Rueil-Malmaison. Arrivée au sein de l'Office courant septembre, elle connaît particulièrement bien la commune et le logement social et aura à cœur de répondre aux attentes de nos locataires sur le terrain.



Nanterre

Direction de proximité de Nanterre

Coup de propre

Afin de lutter contre l'occupation illégale des parties communes, une opération coup de propre a été organisée le 14 septembre dernier. Au programme, désencombrement, nettoyage des tags afin d'assurer à nos locataires un cadre de vie agréable.



Le Plessis-Robinson

Direction de proximité du Plessis-Robinson

Le Label EcoJardin

Le Label EcoJardin a été décerné à la résidence les Ecrivains du Plessis-Robinson. Une belle reconnaissance de tout le travail mis en place par les équipes de Hauts-de-Seine Habitat pour une gestion de nos espaces verts respectueuse de l'environnement.



Clichy-la-Garenne

Direction de proximité de Clichy-la-Garenne

Les conseils de concertation reprennent

Renforcer la proximité entre les bailleurs et les locataires, c'est l'objectif des conseils de concertation régulièrement organisés à Clichy avec les représentants des locataires. L'occasion d'aborder les travaux d'amélioration du cadre de vie, les charges locatives ou encore les contrats de maintenance.



Chaville

Direction de proximité Seine-Ouest

Une pension de famille

Les travaux sont finis et la résidence située 996-1020 Avenue Roger Salengro à Chaville devrait bientôt recevoir ses habitants. On y trouvera une pension de famille réservée aux femmes victimes de violences de 25 logements ainsi que 20 logements locatifs sociaux.



Suresnes

Direction de proximité de Suresnes

Réhabilitation des Très Bourgeois

Le 6 septembre dernier, une réunion publique organisée à Suresnes a permis de présenter aux locataires le chantier de réhabilitation de la résidence Les Très Bourgeois. A cette occasion l'organisation de la phase état des lieux de chaque logement a été présentée.

« Mener des projets jusqu'à leur aboutissement ! »

Sébastien Brosse
Directeur de l'exploitation

portrait **MÉTIER**



Sébastien Brosse

Manager, prendre des décisions opérationnelles et fixer des objectifs stratégiques qui concernent l'exploitation technique des bâtiments de Hauts-de-Seine Habitat, c'est la mission de Sébastien Brosse, Directeur de l'exploitation de l'Office. Nous avons rencontré cet homme engagé et passionné...

Quel est votre parcours ?

Ingénieur en génie civil et géotechnique, j'ai travaillé d'abord au sein de bureaux d'études pour concevoir et déployer des sites de radiotéléphonie et de fibre optique avant de rejoindre HEC Paris comme directeur adjoint de

l'exploitation du campus. Avec plus de 2 000 logements, des salles de classe, des restaurants, des bureaux, 10 km de routes et 45 ha de forêts, cette expérience m'a donné une vision à 360° du métier. Il y a quatre ans maintenant j'ai souhaité rejoindre Hauts-de-Seine Habitat.

Quels sont vos missions au sein de Hauts-de-Seine Habitat ?

En tant que Directeur de l'exploitation, je suis le chef d'orchestre d'une équipe de 16 personnes qui interviennent sur les différents sujets liés à l'exploitation parmi lesquels ascenseurs, espaces verts, chauffage, nettoyage, sécurité, incendie, gestion des sinistres, remise en état des logements, robinetterie, diagnostics ou encore traitement 3 D (Désinsectisation, Dératisation, Désinfection).

Véritable support technique de l'Office je travaille à l'amélioration des process et des marchés afin de garantir à nos locataires un service de qualité et une maîtrise des dépenses.

Qu'est-ce qui vous anime au quotidien ?

Sans hésiter, le service rendu aux clients. Par exemple, je travaille beaucoup sur la stratégie bas carbone afin de raccorder au maximum notre réseau de chauffage à des réseaux de chaleur urbains. Notre stratégie ascenseurs quant à elle vise à moderniser notre parc afin de limiter au maximum les pannes. Vous le voyez, ce qui compte pour moi c'est d'améliorer sans cesse la qualité du service que nous proposons à nos locataires. C'est ça la finalité de mon poste !

G R A N D A N G L E

PUNAISES DE LIT : ON FAIT LE POINT !

Elles font la une des journaux ces dernières semaines car leur recrudescence est malheureusement avérée dans nos chambres et nos salons... Alors qu'on les croyait disparues depuis les années 50, les punaises de lit font leur grand retour. Pas question pour autant de céder à la panique. On fait le point ensemble.

Comment les reconnaître ?

Les punaises de lit sont visibles à l'œil nu (dimensions d'un pépin de pomme) et sont généralement brunes. Elles ne sautent pas et ne volent pas. Les punaises de lit se nourrissent de sang et peuvent survivre plusieurs mois sans se nourrir. Elles peuvent piquer jusqu'à 90 fois en une seule nuit, provoquant des démangeaisons parfois insupportables.

Leur développement est rapide et il est donc important d'intervenir au plus vite en cas d'apparition, afin d'éviter au maximum l'étendue de l'infestation.

Comment les éviter ?

- Éviter d'encombrer les espaces, afin de réduire le nombre d'endroits où les punaises de lit peuvent se cacher.
- Après l'achat, laver les vêtements d'occasion à plus de 60°C ou les placer au sèche-linge (si vous en possédez un) au cycle le plus chaud durant au moins 30 minutes ou les congeler pendant 72h.
- Nettoyer avec un appareil à chaleur spécialisé (disponible en location) les meubles récupérés dans la rue ou achetés en brocante avant de les introduire dans son logement.

Comment s'en débarrasser ?

Plus l'infestation est importante, plus

les punaises de lit se déplacent dans les autres pièces du logement ou de la résidence et dans d'autres logements. Elles peuvent s'introduire partout, même dans les maisons les plus propres.

Si vous avez détecté rapidement les punaises de lit, c'est-à-dire dans les 6 à 8 premières semaines, il est possible d'opter pour une solution dite « mécanique ». Elle consiste à utiliser un aspirateur dans les recoins et les coutures du matelas et du canapé ainsi qu'un nettoyeur à vapeur. Les vêtements doivent être soit lavés à 60 °C ou enfermés dans un sac et mis au congélateur pendant plusieurs jours.

Pas d'insecticide grand public !

Attention, les punaises de lit ont développé des résistances à la quasi-totalité des insecticides en vente libre. Evitez donc de traiter vous-même, cela risquerait de faire fuir les punaises dans le reste de l'appartement !

Hauts-de-Seine Habitat vous accompagne

Vous suspectez une infestation de punaises de lit chez vous ?

Rapprochez-vous de votre DP. Gardiens et Responsables de Secteur sont en effet formés et pourront vous communiquer les bons réflexes à adopter.

Dans le cadre du marché 3D : **Désinsectisation, Dératisation, Désinfection**, Hauts-de-Seine Habitat a prévu un protocole strict. Cela passe par un diagnostic, la remise d'un rapport et la préconisation du traitement, le traitement en lui-même suivi d'une garantie d'un an. Le traitement permettra la destruction des punaises et insectes assimilés.



Punaises de lit : où se cachent-elles ?

Les punaises de lit sont visibles à l'œil nu et sont généralement brunes.

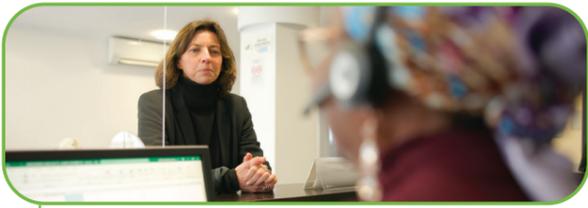
L'adulte a les dimensions d'un pépin de pomme. L'œuf, de couleur blanche, mesure environ 1 mm. Elles ne sautent pas et ne volent pas.

La chambre, leur espace préféré. On les trouve en grande majorité :

- dans les matelas et sommiers qu'il ne faut pas hésiter à retourner pour une inspection complète
- dernière les cadres, les raccords de papier peint, sous les meubles, dans les plinthes, sous les prises électriques...
- dans les fissures et les fentes du parquet
- dans les canapés
- sous les tapis

COURRIER DES LOCATAIRES

Pour cette nouvelle rubrique, **VOUS** avez la parole ! Vous avez des questions ? N'hésitez pas à nous les faire parvenir à communication@hdshabitat.fr, nous y répondrons.



Jeanne de Chatillon :

« **Comment transmettre mon attestation d'assurance ?** »

Vous avez plusieurs possibilités pour nous transmettre votre attestation d'assurance :

- En donnant une copie de votre attestation à votre gardien,
- En l'envoyant ou la déposant à votre direction de proximité
- Encore plus simple en la téléchargeant dans votre espace locataire Mon agence accessible 24h/24 7j/7.

Dolores de Villeneuve-la-Garenne :

« **Comment récupérer un duplicata de bail ?** »

Vous pouvez obtenir votre duplicata de bail en envoyant un courrier à votre direction de proximité. Dès que le document est prêt, vous serez averti par votre gestionnaire locative pour venir récupérer le document en vous munissant de votre pièce d'identité. En consultant votre espace locataire Mon agence, rubrique Mes documents, vous pouvez y retrouver votre bail numérisé accessible à tout instant.



Kevin de Chaville :

« **Comment faire une demande de parking ?** »

Pour toute demande de parking, une demande écrite doit être envoyée à votre direction de proximité. Vous serez inscrit sur liste d'attente. Dès qu'une place sera disponible, vous serez recontacté par notre équipe. Il est important de noter que vous devez être à jour du paiement de vos loyers pour que votre demande soit prise en compte.

VOTRE COIN DÉTENTE

LES MOTS CACHÉS DE L'AUTOMNE

- 1-FEUILLES
- 2-CHAMPIGNON
- 3-AUTOMNE
- 4-MESANGE
- 5-POTIRON
- 6-ECUREUILS
- 7-VENDANGES
- 8-CHATAIGNES
- 9-ESCARGOT
- 10-FLAQUE

B	E	F	L	A	Q	U	E	C	E	N
S	F	M	I	P	G	V	A	M	D	O
E	J	E	L	O	C	E	U	T	I	N
G	D	S	U	T	U	S	T	O	L	G
N	E	A	M	I	A	D	O	G	A	I
A	L	N	J	R	L	E	M	R	L	P
D	L	G	I	O	E	L	N	A	S	M
N	I	E	A	N	T	G	E	C	E	A
E	C	U	R	E	U	I	L	S	T	H
V	R	A	H	V	E	P	H	E	F	C
S	E	N	G	I	A	T	A	H	C	O

LA RECETTE ANTI-GASPI :

LE PUDDING AUX RAISINS !

On ne jette plus le pain ! Avec cette délicieuse recette de pudding aux raisins qui ravira petits et grands à l'heure du goûter, fini le pain qui traîne et qui rassit dans la cuisine !

Ingrédients :

250 g de pain rassis, 75 cl de lait, 3 œufs, 80 g de cassonade, 1 bouchon de rhum brun (ou d'eau de fleurs d'oranger), 80 g de raisins secs, 10 g de beurre, 1 sachet de sucre vanillé.

Préparation :

Préchauffez le four à 180 °.

Emiettez le pain rassis et faites-le tremper dans le lait. Ajoutez les raisins et laissez macérer plusieurs heures.

Fouettez les œufs puis ajoutez le sucre, le rhum (ou l'eau de fleurs d'oranger).

Versez dans un moule à brioche beurré et enfournez pour 30 minutes. Vous n'avez plus qu'à déguster !



NOS ANNONCES PARKING

SURESNES - 7 rue Emile Duclaux

A 10 min environ du tram 2 arrêt Belvédère.

Places simples disponibles au 1^{er} ou au 2^{ème} sous-sol au prix de : **79,09 € (hors TVA) / mois.**



CLICHY - 8 rue Alfred Couillard

Situé à 5 min du métro Mairie de Clichy.

Places simples disponibles au 1^{er} sous-sol au prix de : **63,48 € (hors TVA) / mois.** Au 2^{ème} sous-sol au prix de : **80,61 € (hors TVA) / mois.**



EN BREF

L'enquête OPS est lancée

L'enquête sur l'occupation du parc social (OPS) est réalisée tous les deux ans. Ces renseignements permettent notamment d'améliorer les connaissances locales sur l'occupation du parc locatif social et d'élaborer un rapport national transmis par le Gouvernement au Parlement. Si vous êtes concernés par cette enquête vous avez reçu un courrier accompagné d'une enveloppe T à nous renvoyer avant le 31 décembre. Si vous possédez un compte « Mon Agence » vous pouvez également répondre directement en ligne. Nous attirons votre attention sur le fait que si vous êtes concernés par cette enquête, votre participation est obligatoire. Pour tout dossier incomplet ou non parvenu dans les délais, une pénalité de 7,62 € par mois entier de retard, non remboursable vous sera facturé conformément aux dispositions de l'article I442-5 du code de la construction et de l'habitation.

HAUTS-DE-SEINE
HABITAT LE MAG'
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
Réalisation :
Direction de la communication
Crédits photos : Hauts-de-Seine
Habitat hors mention, IP3 PRESS-
C. Bertolin, 123RF, Sarah
Lecavelier-Mendel
Tirage : 30 000 exemplaires
Impression : BBI Imprimerie

100% recyclé
ISSN : 2556-3394

Nous écrire :
communication@hdshabitat.fr



Rejoignez-nous !

Scannez ce QR code et découvrez nos dernières offres d'emploi !



Passation et exécution
des marchés publics



Attestation
n°0015



Association
habitat



Association
habitat