

ENQUÊTE LOCATAIRES

3 700 locataires interrogés : l'Office maintient son niveau de satisfaction quand celui des autres bailleurs diminue plus fortement.

Depuis 2003, les organismes HLM franciliens se rassemblent afin de mener tous les 3 ans une enquête collective de satisfaction (40 000 locataires interrogés), sous la maîtrise d'ouvrage de l'Association des Organismes HLM de la Région Île-de-France (AORIF). Pour améliorer votre quotidien, Hauts-de-Seine Habitat réalise par ailleurs chaque année une enquête de satisfaction auprès de ses locataires.

Ces enquêtes permettent de mesurer l'évolution du niveau de satisfaction des locataires, de comprendre les principaux motifs d'insatisfaction et d'échanger sur les points forts, points faibles et les leviers d'amélioration possibles.

Malgré un contexte inflationniste suite à la hausse des prix de l'énergie notamment et les violences urbaines, l'enquête qui a sondé 3 700 locataires entre juillet et septembre 2023, révèle que, contrairement aux autres bailleurs de la région, Hauts-de-Seine Habitat a réussi à maintenir un bon niveau de satisfaction avec un taux 71 % de locataires satisfaits au moment où la satisfaction des autres bailleurs sociaux de la Région baisse de 4 points.

- 3 locataires sur 4 satisfaits de leur logement
- 9 locataires sur 10 satisfaits des conditions d'entrée dans le logement
- 8 locataires sur 10 trouvent l'information transmise satisfaisante



Les efforts de l'Office ont également été salués, notamment en matière d'accessibilité, d'efficacité (88 % d'appels décrochés - 4 500 locataires rappelés par la Satisfactory en cas d'affluence en moins de 10 minutes) et de proactivité (60 000 sms envoyés pour informer d'incidents ou pour des traitements divers).

L'enquête a également permis d'identifier les sujets à améliorer :

L'entretien (60 % de l'insatisfaction des locataires), le fonctionnement des équipements des parties communes (80 ascenseurs ont fait l'objet de travaux d'investissement en 2023 pour un montant de 4 500 000 €) et la propreté des espaces extérieurs et abords des résidences (30 % d'insatisfaction).

L'office a d'ores et déjà mis en place un plan d'action pour 2024 visant à raccourcir le délai de prise en charge des demandes de nos locataires et améliorer la propreté des résidences et de leurs abords. De nouveaux outils de pilotage seront conçus pour les techniciens de proximité et un nouveau marché sera lancé à l'horizon 2025 pour les prestataires propreté.

La Satisfactory 2023 en chiffres :

- Près de 170 000 appels reçus
- Taux de décroché de 80 % (+8 pts vs 2022)
- 15 collaborateurs qui répondent de 8h30 à 18h30, du lundi au vendredi, aux locataires
- 100 % de rappels réalisés en moins de 10 minutes



EDITO

Chers locataires,

Hauts-de-Seine Habitat a placé la satisfaction de ses locataires au cœur de ses préoccupations. Nos collaborateurs et collaboratrices s'engagent au quotidien pour vous offrir la meilleure qualité de service possible tout au long de votre parcours locataire.

Nous restons attentifs aux résultats de l'enquête de satisfaction, coordonnée par l'AORIF, qui guideront nos actions pour les mois à venir.

Nous traversons actuellement une période marquée par des défis économiques et sociaux importants. La crise que nous vivons nous affecte tous, mais elle renforce également notre détermination à vous soutenir et à tout faire pour améliorer votre qualité de vie. Conscients de notre mission à vocation sociale, nous avons mis en place un certain nombre d'initiatives afin de minimiser l'impact de ce contexte pour nos locataires.

Hauts-de-Seine Habitat a en effet poursuivi ses efforts en matière de réhabilitation du parc existant, lancé de nouveaux programmes de construction de logements tout en développant son programme de rénovation urbaine.

Nous avons également tenu compte de vos suggestions d'amélioration, et fait de la propreté de nos résidences une priorité. Un cadre de vie propre et agréable est essentiel pour le bien-être de tous. Nous avons d'ores et déjà pris des initiatives pour renforcer l'entretien de nos immeubles et de nos espaces communs, mais nous comptons aussi sur votre collaboration.

La propreté est l'affaire de tous et c'est ensemble que nous réussirons à faire de notre environnement un exemple de civisme et de solidarité.

Au-delà de votre collaboration, nous comptons aussi sur votre vigilance à l'approche de l'été, et des JO de Paris 2024 face à des risques accrus (afflux de touristes, sous-locations, punaises, troubles du voisinage, etc.).

Sachez par ailleurs que nous mettrons tout en œuvre afin d'assurer une continuité de service au sein de nos Directions de Proximité pendant cette période exceptionnelle marquée par des restrictions de circulation. Fidèles à notre ambition de maintenir à un niveau optimal la qualité de nos services, vous pouvez compter sur la mobilisation de l'ensemble des collaborateurs de l'Office.

Nous vous souhaitons à toutes et à tous un bel été !

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

NOUVEAU C'EST

LA PROPRETÉ, PRIORITÉ DE L'OFFICE ET RESPONSABILITÉ DE TOUS

Défi propreté à Clichy

La propreté de nos immeubles et de leurs abords immédiats est un des piliers de la qualité de service recherchée par notre Office. L'enquête de satisfaction coordonnée par l'AORIF a révélé des attentes très fortes de la part de nos locataires en matière de propreté.

Afin de sensibiliser les collaborateurs sur les enjeux de la propreté et d'élaborer un plan d'action et d'amélioration, la Direction de Proximité de Clichy a mené en concertation avec les amicales de locataires et les prestataires une expérimentation en proposant à ses collaborateurs de partager une journée de travail et de réflexion au sein de trois de ses résidences.

Cette journée a permis d'élaborer des plans d'action qui pourront être partagés par les autres Directions de Proximité. L'Office lancera par ailleurs une nouvelle

campagne de sensibilisation et d'affichage contre les incivilités dans les halls d'immeubles. L'application So Clean permet quant à elle d'évaluer, piloter et renforcer les contrôles afin d'adapter les interventions plus ciblées des prestataires.

Car quelle qu'en soit notre perception, si la propreté est une priorité pour Hauts-de-Seine Habitat, elle est avant tout l'affaire de tous !



3ÈME OPÉRATION COUP DE PROPRE À NANTERRE

Les équipes de Hauts-de-Seine Habitat sur le pont pour lutter contre les dégradations des parties communes.

Vendredi 3 mai, 5 mois après l'opération « coup de propre » du 7 décembre, les équipes de l'Office se sont de nouveau rendues au 17 allée de l'Arlequin à Nanterre. Une opération dont l'objectif était de nettoyer les parties communes et repeindre les éventuels tags dans les escaliers.

Si quelques graffitis avaient malheureusement fait leur retour sur les murs des cages d'escaliers, c'était dans une proportion bien plus faible. « C'est signe que notre action dans la durée est efficace » explique Damien Vanoverschelde, Directeur général de l'Office qui participait à cette opération.



L'AVIS D'ÉCHÉANCE ÉVOLUE

En réponse aux demandes de clarification de nos locataires concernant leurs avis d'échéance, nous avons apporté des améliorations et précisions afin de tenter d'améliorer leur lisibilité.

Vous trouverez donc de nouveaux libellés ('remboursement de dette' au lieu d'absorption de dette', 'plan d'apurement', ...) et l'ajout de messages d'informations en bas de l'avis d'échéance.

En cas de question, notre service gestion locative reste bien évidemment à votre disposition.

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

HAUTS-DE-SEINE HABITAT ET LA VILLE DE COURBEVOIE PARIENT SUR LA MIXITE SOCIALE

Retrouvez la vidéo de l'inauguration en scannant ce QR Code :



© IP3-Press-Christophe-Bertolin

Une réponse à la crise du logement dans les territoires tendus.

Le Logement Locatif Intermédiaire (LLI) joue un rôle nécessaire dans la réponse à la crise du logement dans les territoires de la première couronne qui sont qui font l'objet d'une forte demande. C'est également une réponse très concrète aux attentes des collectivités en matière de diversification de l'offre en matière d'habitat, notamment en direction des classes moyennes qui rencontrent des difficultés pour se loger, au regard d'un revenu trop élevé pour être éligibles au parc social.

Retrouvez nos logements intermédiaires sur notre site en scannant ce QR Code :



Un nouveau programme de 52 nouveaux logements locatifs intermédiaires de qualité en zone tendue.

Le 27 avril dernier, Damien Vanoverschelde, Directeur Général de Hauts-de-Seine Habitat et Jacques Kossowski, Maire de Courbevoie, ont pu visiter le logement témoin du nouveau programme immobilier construit sur le site de l'écoquartier du VILLAGE DELAGE à Courbevoie.

Des Logements intermédiaires beaux et de qualité

L'occasion de découvrir les 52 Logements Locatifs Intermédiaires flambant neufs (du T1 au T5) « Du logement qui est beau, tout en étant du social. Aujourd'hui c'est ce qu'on a, et c'est une réussite », précise Jacques Kossowski.

En plus d'une architecture moderne, le projet monté en partenariat avec la société INTER CONSTRUCTION qui prévoit aussi 67 places de parking, propose des logements

qui sont idéalement situés dans un quartier dynamique conjuguant nature, habitations, et bénéficiant de nombreux commerces (supermarchés, épicerie, boulangeries, banques, pharmacies) et services (écoles élémentaires, collèges, lycées, bus, trains). « On est sur un projet de grande qualité avec des matériaux nobles. On est à la fois dans l'évocation du passé industriel du quartier DELAGE et une fonctionnalité de logements optimale », ajoute Damien VANOVERSCHELDE.

Si vous êtes intéressé par nos logements intermédiaires, vous pouvez transmettre votre candidature par email à : commercialisation@hdshabitat.fr

Du côté de CHEZ VOUS...



Chatillon

Direction de proximité de Bagneux

Les parties communes rénovées !

Des travaux de réfection des peintures des parties communes et de la cage d'escalier des immeubles situés aux 1, 2, 3, 4 et 5 rue Sully Prudhomme ont été réalisés par l'entreprise JCP. Finalisés le 19 avril, ils prévoyaient la pose de boîtes aux lettres et la mise en peinture des murs, sols, armoires, marches, et des ascenseurs, dans des teintes chaleureuses ocre/brun/gris.



Asnières-sur-Seine

Direction de proximité de Bois-Colombes

34 nouveaux logements livrés en novembre 2024

Une visite d'un logement témoin organisée le 22 mai en présence des équipes de la Cogedim a permis à Damien Vanoverschelde, Directeur général de l'Office, de suivre l'avancée des travaux du programme immobilier « Chemin des Arts » situé au 81 rue des Bas, à proximité des commerces et transports. Il prévoit la construction de 34 logements sociaux (16 T2, 14 T3 et 4 T4) et 17 places de stationnement.



Reuil-Malmaison

Direction de proximité de Reuil-Malmaison

Travaux de rénovation

Hauts-de-Seine Habitat a engagé un programme de réfection des peintures des parties communes, remplacement des appareils d'éclairage et des boîtes aux lettres au sein des résidences du 127 à 135 avenue du 18 Juin 1940 - Entreprise Titulaire : BPVR.



La Garenne-Colombes

Direction de proximité de Nanterre

Lumière dans les parties communes

Le 7 mai, l'entreprise BPVR a finalisé les travaux de réfection des peintures des parties communes de l'immeuble sis au 3 rue Kleber. Outre la mise en peinture des murs et plafonds, boiserie, contremarches, encadrements de fenêtres et mains courantes aux teintes crème/blanc. Les travaux prévoyaient aussi la pose de nouveaux éclairages LED basse consommation.



Le Plessis-Robinson

Direction de proximité du Plessis-Robinson

Rénovation des peintures des parties communes

Soucieux d'offrir un cadre de vie plus agréable à ses locataires, Hauts-de-Seine Habitat engage un vaste programme de rénovation des peintures, des sols dans les parties communes des résidences du 1, 2, 3, 5, 7 et 9 avenue Florian ainsi que des 2, 4, 6 Square Rudyard Kipling - Démarrage des travaux de peinture par l'établissement Les Peintures Parisiennes le 21 mai 2024.



Clichy

Direction de proximité de Clichy

L'office diversifie son offre de logements à Clichy !

L'adjointe au Maire de la ville de Clichy et Conseillère départementale des Hauts-de-Seine Alice Le Moal a pu découvrir au côté de Damien Vanoverschelde, Directeur général de l'Office, l'avancée des travaux ainsi qu'un logement témoin dans une nouvelle résidence de 14 logements locatifs intermédiaires située à proximité des commerces et transports. Livraison prévue en février 2025.



Chaville

Direction de proximité Seine-Ouest

Les locataires acteurs du projet de transformation du quartier du Gros Chêne/Passerelle

Le 15 mai les locataires ont pu échanger salle Doisu avec les responsables du projet et les élus de la ville de Chaville sur le futur projet de rénovation urbaine de leur quartier. L'occasion pour eux de contribuer activement à la réflexion sur l'avenir de leur lieu de vie.



Suresnes

Direction de proximité de Suresnes

Des parties communes fraîchement repeintes

Terminés le 4 avril, les travaux de réfection des peintures dans les parties communes des immeubles du 56, rue de Verdun, des 17, 19, 21 rue du Commandant Rivière et du 9 rue Jacques Decour ont été réalisés par l'entreprise Les Peintures Parisiennes. Un coup de neuf qui a été le bienvenu !

« La satisfaction de nos locataires reste notre priorité »

Tiphaine Birmingham

Directrice générale adjointe

Faire de la Relation Client un axe majeur pour l'Office est son credo.

Directrice Générale Adjointe en charge du pôle vie du locataire et qualité de service chez Hauts-de-Seine Habitat, Tiphaine Birmingham trouve sa motivation dans le déploiement de projets au service de la satisfaction des locataires.

Comment concevez-vous votre rôle au sein de Hauts-de-Seine Habitat ?

Être Directrice Générale Adjointe, c'est prendre un engagement envers les locataires.

Le mien, c'est de mieux répondre à leurs demandes et leurs attentes.

C'est ce que nous avons fait avec la Satisfactory, un outil qui nous permet d'améliorer l'accessibilité et de piloter nos engagements de délais de réponse aux locataires.

C'est un véritable centre de pilotage de la satisfaction locataire. A travers le projet stratégique Proxima, nous avons voulu aller plus loin et développer une stratégie qui nous permet

portrait **MÉTIER**

de personnaliser la relation locataire. Chaque locataire est unique et mérite une écoute et une réponse personnalisées. A nous de nous donner les moyens de nos ambitions et d'adapter nos méthodes et outils à l'amélioration de leur quotidien.

Où en est la satisfaction locataires aujourd'hui ?

L'enquête triennale coordonnée par l'Association des Organismes HLM de la Région Île-de-France (AORIF) permet de mesurer l'évolution du niveau de satisfaction des locataires, de comprendre les principaux motifs d'insatisfaction et d'analyser l'efficacité des actions mises en place pour mieux répondre à leurs attentes.

Nous avons conscience qu'il reste encore des axes d'amélioration, et nous mettons d'ores et déjà tout en œuvre pour y répondre. Même s'ils ont été interrogés à une période marquée notamment par la hausse des prix de l'énergie, et des violences urbaines en Île-de-France, 71% des locataires de l'Office se déclarent satisfaits (contre 72 % en 2022 et 71% en 2020). Notre objectif reste plus que jamais de leur fournir

la meilleure qualité de service possible. Voilà pourquoi nous continuerons à concentrer nos efforts sur l'analyse des facteurs d'insatisfaction de nos locataires.

Quelles sont vos axes de priorité pour 2025 ?

Les résultats de l'enquête révèlent que nous devons raccourcir nos délais de réponse et optimiser nos process dans un souci d'efficacité et de réactivité vis-à-vis de nos locataires. Pour ce faire, nous avons développé des outils permettant de tracer nos réponses, d'éviter les contacts inutiles et d'escalader les demandes en attente.

Autre point d'amélioration : la propreté des résidences et de leurs abords. Nous allons donc organiser de nouvelles journées propreté pour nos collaborateurs, lancer une nouvelle campagne de sensibilisation dans les halls d'immeubles, intensifier les contrôles propreté et préparer un nouveau marché propreté en 2025. Parce que la satisfaction de nos locataires reste notre priorité et que nous souhaitons leur offrir le meilleur service possible dans tous les domaines.



Tiphaine Birmingham

GRAND ANGLE

ÉTÉ 2024 : HAUTS-DE-SEINE HABITAT SE PRÉPARE ET APPELLE À LA VIGILANCE

L'été approche à grands pas. Il apportera certes joies et soleil mais il pourrait aussi être source de désagréments. Il est donc essentiel de rester vigilants et mobilisés face à certaines situations qui pourraient impacter le bien-vivre au sein de nos résidences.

En effet, à quelques semaines des Jeux Olympiques de Paris 2024 (du 26/07 au 11/08), certains d'entre vous pourraient être tentés de sous-louer leur logement ou être sollicités par des sociétés privées de location de vacances. Nous vous rappelons que la sous-location d'un logement social est strictement interdite conformément à l'article L442-8 du code

de la construction et de l'habitation et qu'en cas d'infraction, le locataire risque une lourde sanction financière, et la rupture de son bail.

La sous-location entraîne en outre de nombreux désordres : difficulté de maintenir les accès sécurisés à l'immeuble, nuisances sonores et troubles de voisinage, le développement des dégradations des espaces et équipements communs, voire du logement et aussi un risque accru d'infestation par les punaises de lit.

En effet, au-delà du fait que l'été est souvent propice à la prolifération des punaises de lit, les températures estivales leur permettant de se reproduire plus vite, l'arrivée de touristes pour

les JO et la possibilité de récupérer du mobilier abandonné sur la voie publique, augmentent le risque de contamination par ces insectes. Il est donc primordial de prendre des mesures préventives pour éviter toute infestation dans nos logements. En cas de doute ou de signes de présence de punaises de lit, contactez rapidement votre gardien ou votre Office pour une intervention efficace.

Restons tous mobilisés pour préserver la qualité de vie au sein de nos résidences.

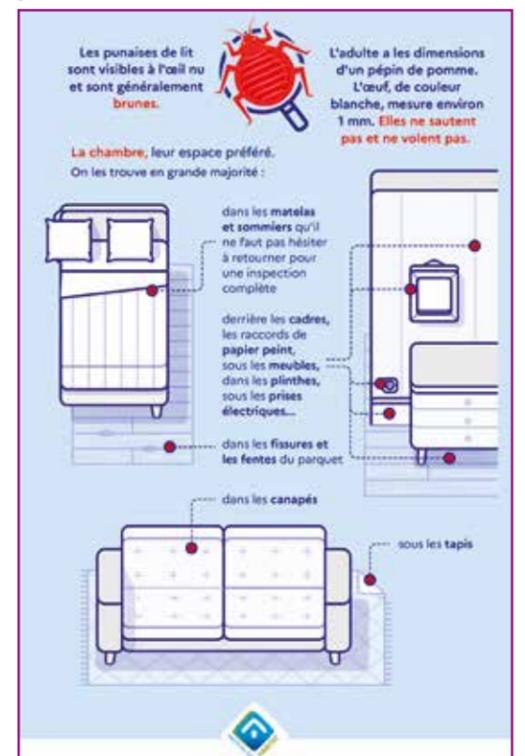
Une mobilisation de tous est donc nécessaire pour s'en débarrasser. C'est ensemble que nous pourrons éviter les pièges d'un été qui mérite notre vigilance et notre mobilisation !

Hauts-de-Seine Habitat vous accompagne

Vous suspectez une infestation de punaises de lit chez vous ?

Rapprochez-vous de votre Direction de Proximité. 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.



LE COIN DES RPA...

Ça danse dans nos résidences autonomie

La danse et l'expression corporelle jouent un rôle essentiel dans le bien être des seniors. Les résidents des Tilleuls à Garches ont pu l'expérimenter le 12 avril dernier en participant à des ateliers de danse financés par notre partenaire, le Conseil Départemental des Hauts-de-Seine.

Après avoir visité deux musées, le musée des Avelines à Saint-Cloud et le musée de la Céramique à Sèvres, dans le cadre du printemps de la sculpture organisé par le Conseil Départemental du 92, les seniors de notre résidence autonomie ont pu découvrir la richesse du patrimoine sculpté du territoire.

A l'issue de ces visites, ils ont pu créer des ponts entre les œuvres d'art et la pratique de la danse lors des cours animés par Rodolphe Fouillot, chorégraphe et danseur professionnel.

Vivez votre autonomie en toute liberté et découvrez nos résidences autonomie
Pour plus d'infos, contactez nos équipes au :
01 47 57 08 15



Retrouvez la vidéo de l'événement en scannant ce QR Code :





DÉCOUVREZ NOS RÉSIDENCES AUTONOMIES



Dans un environnement convivial, sécurisé à des tarifs accessibles

L'accès à de nombreux services, à des animations et une équipe attentive

Retrouvez nos résidences sur notre site en scannant ce QR Code :



COURRIER DES LOCATAIRES

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



Fabrice de Chaville :

« J'ai une demande de parking, comment procéder ? »

Si vous avez un gardien, demandez-lui si une place est disponible dans votre résidence. Le gardien contactera l'office afin de convenir d'un RDV pour signer le bail de location. Si vous n'avez pas de gardien, vous pouvez adresser votre demande directement au gestionnaire locatif de votre Direction de Proximité.

Mauricette de Sceaux :

« Je suis retraitée et mon appartement est devenu trop grand et trop cher pour moi. Puis-je l'échanger contre un plus petit ? »

Hauts-de-Seine Habitat a rejoint la bourse d'échange www.echangerhabiter.fr qui vous permet d'échanger votre logement avec un autre locataire de la région, même si son logement est géré par un autre bailleur. Dans le cadre de votre parcours résidentiel, vous avez aussi la possibilité d'intégrer une de nos 10 résidences autonomie réservées aux personnes à la retraite souhaitant vivre en toute indépendance et sécurité.



VOTRE COIN DÉTENTE

LES MOTS CACHÉS DE L'ÉTÉ

- 1-AEROPORT
- 2-BAILLEUR
- 3-CHATEAU
- 4-COCKTAIL
- 5-OLYMPIQUES
- 6-PISCINE
- 7-PLAGE
- 8-SABLE
- 9-SOLEIL
- 10-VACANCES

A	E	E	Z	B	X	G	R	E	B	P
R	L	Z	R	O	T	Y	Q	V	A	L
D	B	H	Z	L	C	V	A	A	I	I
C	A	M	Ç	Y	P	D	E	C	L	A
H	S	A	M	M	I	F	R	A	L	T
A	X	L	P	P	S	U	O	N	E	K
T	S	I	T	I	C	A	P	C	U	C
E	M	E	S	Q	I	N	O	E	R	O
A	W	L	O	U	N	Y	R	S	M	C
U	A	O	I	E	E	N	T	P	Q	U
K	H	S	W	S	R	E	G	A	L	P

LA RECETTE ANTI-GASPI : BANANA CAKE !

Vous ne savez pas quoi faire de vos bananes trop mures ? Plus personne à la maison ne veut les manger ? Ce serait dommage de les jeter. Nous vous proposons une recette simple et gourmande pour les recycler sans gaspiller.

Ingrédients : 2 ou 3 bananes mûres écrasées, 125 g de beurre, 2 œufs, 125 g de sucre, 1 càc d'extrait de vanille, 200 g de farine, 1 sachet de levure chimique

Préparation :

Préchauffez votre four à 180 °.

Dans un grand bol, mélangez les bananes écrasées avec le beurre fondu. Ajoutez le sucre, les œufs et l'extrait de vanille puis mélangez bien. Incorporez ensuite progressivement la farine et la levure. Mélangez jusqu'à obtenir une pâte homogène.

Versez la pâte dans un moule à cake préalablement beurré et fariné Puis enfournez à 180 ° pendant 50-60 mn. Pour vérifier si le cake est bien cuit, munissez-vous d'un couteau et insérez-le dans le centre du gâteau. S'il en ressort propre, c'est que le gâteau est cuit.

Laissez refroidir avant de déguster. Bon appétit !



HAUTS-DE-SEINE HABITAT LE NOUVEAU 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
Rédaction : Katia Rafih
Direction de la communication
Crédits photos : Hauts-de-Seine Habitat hors mention, IP3 PRESS-C. Bertolin, 123RF.

ISSN : 3036-5155
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



Santé Sécurité au Travail AFROK CERTIFICATION



La qualité de vos services