



# Cités

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES

N°79

Décembre  
2010

OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT D'AUBERVILLIERS

Page 4-5  
**À LA UNE**

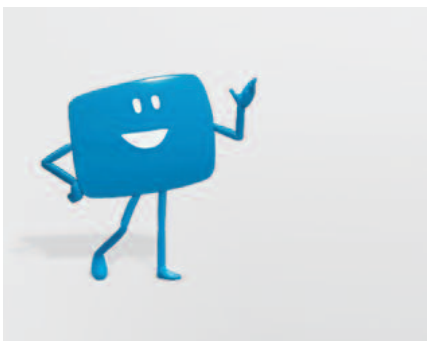
## Enjeux 2011 : constructions, réhabilitations, meilleurs services



Page 6

**COMMENT ÇA "MARGHE" ?**

**Tous  
au numérique**



Page 7

**PORTRAIT  
Gardien...  
un métier**



Page 8

**RETOUR SUR  
Elections des locataires  
résultats**



# Sommaire

## 2/3 EN BREF

- Samedis voisins, gâteaux voisins
- Emile Dubois
- Rénovation du Landy

## 3 AGENDA

### Édito

## 4/5 À LA UNE

- Les priorités 2011

### QUESTION A

- Christine Richard,  
Directeur Général de l'OPH

## 6 COMMENT "ÇA MARCHE"

- Tous au numérique

## 7 PORTRAIT

- Gardien : un métier

## QUESTION/REPONSE

- Louer un parking

## 8 RETOUR SUR...

- Elections des locataires : résultats
- 3<sup>ème</sup> conférence du logement

## DU CÔTÉ DES INSTITUTIONS

### "Cités"

Directeur de publication  
Ugo Lanternier  
Edité à 9000 exemplaires par  
l'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers  
Réalisation : YVERT-IMPAM  
03 22 95 62 03

### Pour écrire à "Cités"

Libellez votre courrier à :  
OPH "Cités"  
122 rue André Karman  
B.P.124  
93303 Aubervilliers Cedex  
Tél. : 01 48 11 54 00

# EN BREF

## Convivialité

### Samedis voisins, gâteaux voisins

■ L'équipe d'animation et le Président du Conseil Consultatif du quartier, Alexandre N'Galeu, organisent des moments de convivialité et de détente. Les locataires dégustent leurs gâteaux.

On connaissait la Fête des Voisins, Immeubles en Fêtes, Voisins Solidaires, des initiatives relayées par l'OPH d'Aubervilliers. Voici venu le temps des Samedis Voisins, Gâteaux Voisins.

La recette est simple. Les ingrédients (farine, œufs, sucre, etc.) sont fournis et il ne reste plus qu'à se mettre au fourneau pour réaliser un gâteau de sa spécialité pour 10 personnes, qui sera dégusté par un jury du quartier.

Ainsi, trois gâteaux étaient sélectionnés le 9 octobre et six le



6 novembre dernier pour le concours du meilleur pâtissier en herbe 2010. La finale aura lieu à la mi-janvier pour départager les neuf finalistes.

Pour le Président du Conseil de quartier : «c'est une manière de débattre au quotidien des problèmes de la vie. La solidarité, le vivre ensemble naissent de multiples initiatives de terrain. Ce sont des après-midi pour retisser des liens entre les habitants qui sont majoritairement logés par l'OPH d'Aubervilliers dans ce quartier».

Ne doutons pas que de nombreux adeptes s'inscriront pour le concours 2011. Se renseigner auprès de la boutique de quartier : 01 48 33 64 22 ou sur le blog : <http://maladrerie-emiledubois.aubervilliers.fr>

## Cité Rosa Luxemburg

### Rénovation du Landy



Le projet de rénovation du Landy passe par la restructuration de Rosa Luxemburg

# Agenda

## ■ VISITE DE SITE

**Des rendez-vous avec le Président ; une invitation vous est envoyée pour vous y convier.**

- 1 à 7 rue Réchossière : 17 décembre
- Tillon/Jarry/Cochennec : 14 janvier

## ■ RENDEZ-VOUS DES LOCATAIRES

**Vos responsables de quartier vous rencontrent pour faire le point sur la vie de votre immeuble et de votre logement.**

Ces réunions ont lieu à 18h30 et une invitation vous est envoyée pour vous y convier.

## Emile Dubois

### Travaux plomberie sanitaire

**■ Enfin, après une bataille de longue haleine avec les services de l'Etat pour obtenir les financements, les travaux de réhabilitation plomberie/sanitaire des logements de la cité Emile Dubois démarrent.**

Rappelons-nous que la première consultation des locataires sur les travaux date de janvier 2002. Aujourd'hui, les états des lieux, logement par logement, commencent dans l'ordre suivant : 38 et 7 à 11 allée Charles Groperrin, Allée Pierre Prual, Allée Georges Leblanc, Allée Gabriel Rabot, Allée Albert Girard. Ils permettront de déterminer avec précision les besoins pour chaque logement, au regard du programme de travaux.

Des travaux qui consistent à changer tous les appareils sanitaires (douche, baignoire, lavabo, WC, évier) et les robinetteries, à pourvoir les arrivées gaz d'un nouveau robinet et remplacer les flexibles.

Des nouvelles faïences blanches sur les murs seront posées, et si le revêtement de sol d'origine est endommagé ou vétuste dans les salles de bains et les WC, il sera refait.

Enfin, les descentes des chutes d'eaux usées seront remplacées dans les immeubles.

# Edito

## Bonne fête de fin d'année et meilleurs vœux pour 2011

Le mois de décembre est toujours consacré au bilan de l'année écoulée et la nouvelle année est la période des perspectives du temps à venir. Ce numéro de Cités vous expose les orientations prises par l'OPH pour l'année 2011. Des efforts sont fournis pour assurer les investissements nécessaires en terme de constructions et de réhabilitation, pour renforcer la maintenance et l'entretien, mais également pour mener de nouvelles actions confortant la qualité du service rendu.



Rien ne serait possible sans le soutien de la Ville D'Aubervilliers, de la communauté d'agglomération Plaine Commune, du département de la Seine-Saint-Denis et de la région Île-de-France.

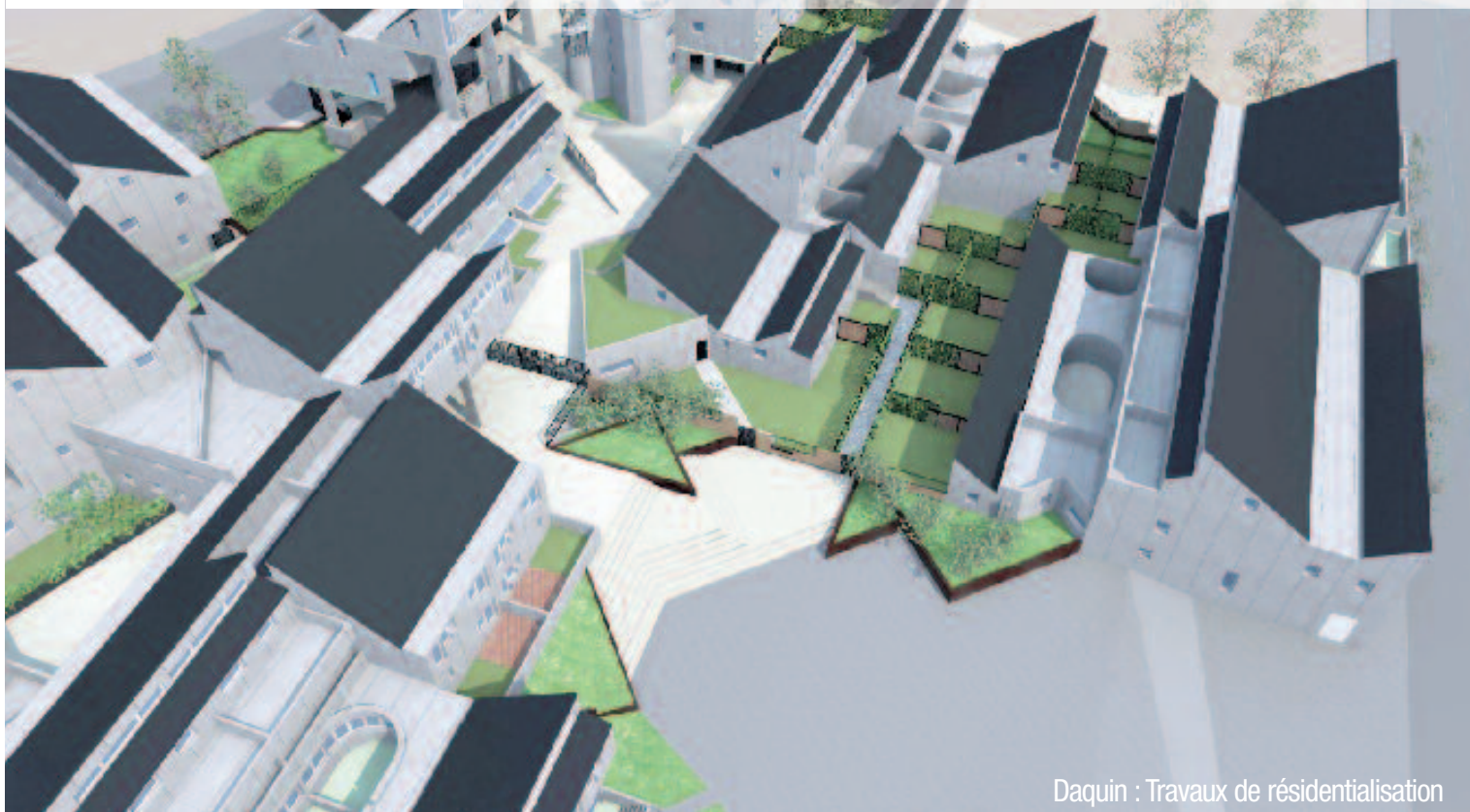
La nouvelle année va être marquée par la diffusion du livret du Locataire. Ce document expose l'ensemble des droits et devoirs du locataire, ils rassemblent toutes les questions que vous pouvez vous poser dans l'usage de votre logement ou de votre immeuble. Il sert avant tout aux nouveaux locataires de l'OPH. Mais, pour que tous disposent de la même information, il sera distribué dans toutes les boîtes aux lettres courant du mois de janvier.

Enfin, je tiens à saluer les quatre nouveaux administrateurs élus par vous le 2 décembre, représentant les locataires au sein du Conseil d'Administration. Il s'agit de Jacques POIRET, Michel JEANNE, Margueritte MARLIN et Josiane-Lydie MILLA. Je connais déjà leur capacité à défendre sérieusement les intérêts des locataires.

Je vous souhaite de très bonnes fêtes de fin d'année et mes meilleurs vœux pour l'année 2011 à vous et à vos proches.

**Ugo Lanternier**  
Président de l'OPH





Daquin : Travaux de résidentialisation

■ **Un débat sur les orientations générales en octobre 2011, le vote du budget le 9 décembre ; le Conseil d'Administration ne chôme pas en fin d'année. L'exercice consiste à tenir compte des contraintes économiques tout en accélérant la mise en œuvre des engagements de l'OPH vers les locataires et ses partenaires.**

Au moment où l'indice de la construction, le taux d'inflation, les indices financiers pèsent sur les charges des OPH, le gouvernement entend faire plus en prélevant sur les organismes HLM, 340 millions d'euros supplémentaires par an. Cette ponction annoncée représenterait 2,5% des loyers soit 805 000 euros pour l'Office (voir encadré).

Malgré un contexte économique difficile, le Conseil d'Administration fait le choix d'aller de l'avant en axant l'année 2011 sur la poursuite

du programme de construction, de réhabilitation et de résidentialisation, le renforcement de l'entretien et la maintenance du patrimoine et des meilleurs services tout en maîtrisant les dépenses de fonctionnement.

### Des investissements d'avenir

En effet, l'Office confirme sa volonté de poursuivre son programme d'investissement pour maintenir un niveau important d'intervention sur l'ensemble du patrimoine.

Le plan de développement envisage la construction ou l'acquisition de 455 logements qui viendront renforcer le parc locatif social sur la commune.

Le programme de réhabilitation et requalification connaît aussi une accélération, notamment sur le secteur d'Emile Dubois et la Maladrerie où près de 2 200 logements sont concernés. La rénovation des logements

commencent enfin à Emile Dubois par une réhabilitation des aménagements des sanitaires et de la plomberie.

Le programme de résidentialisation se poursuit et s'amplifie. Il représente un investissement de 5 millions d'euros. L'année 2011 verra donc le démarrage de la résidentialisation du 38 Hémet 42 Casanova. Les travaux à Daquin viennent d'être lancés. L'aménagement des espaces extérieurs aux 62/68 avenue de la République se terminera en juin 2011.

Des investissements seront aussi consacrés à des opérations de proximité telles que la réfection des sols des parties communes ou des halls, des réfections d'étanchéité (39 rue de Presle, 104 rue Henri Barbusse, 112 Cochenec). Chaque année, Une tour de Firmin Gémier sera ravalée. Au 10 rue Hémet, les containers à ordures ménagères

**Christine Richard, Directeur Général de l'OPH d'Aubervilliers depuis février 2009**

**Cités : En quelques mots, les orientations 2011 ?**

**Christine Richard :** *L'OPH fait pour 2011 et les années à venir, le défi de la qualité ; la qualité dans ses relations avec les locataires, la qualité dans ses projets de construction et de réhabilitation, la qualité dans ses pratiques professionnelles.*



*L'Office veut replacer le locataire au cœur de son métier. Les orientations stratégiques reposent sur la volonté de développer une offre diversifiée et équilibrée pour répondre aux besoins de la population locale, d'accélérer notre politique de requalification du parc afin de mettre en cohérence le logement avec le service rendu, de poursuivre nos missions très sociales par l'accueil des ménages à revenus modestes.*

**Cités : Renforcer la qualité du service rendu aux locataires, qu'entendez-vous par là ?**

**Ch.R. :** *Quand nous parlons de qualité de service, nous parlons d'hygiène et propreté, du traitement des réclamations, de l'entretien des équipements, d'accueil et des relations sociales. Nous devons améliorer une partie de ces services de base et plus particulièrement la réclamation du locataire notamment dans la pertinence et la rapidité de la réponse. La crise de la société nous amène à nous pencher sur des actions nouvelles en ce qui concerne la tranquillité et les relations sociales. En un mot, il faut replacer les locataires au cœur de notre métier et faire évoluer nos relations avec eux, le suivi de la réclamation des locataires, l'entretien des ascenseurs et la propreté des parties communes. Des actions ont déjà été mises en oeuvre sur quelques ensembles immobiliers. Elles devront se renforcer sur 2011.*

**Cités : Comment mobiliser plus les équipes ?**

**Ch.R. :** *Pour mener à bien ce projet, il est nécessaire de mobiliser l'ensemble du personnel en renforçant la cohésion des équipes et en favorisant leur adhésion à la démarche. Chacun au sein de l'OPH a son rôle à jouer pour atteindre l'enjeu de la qualité de service. La démarche qualité doit être collective et pas seulement peser sur les équipes de la proximité, même si celles-ci sont en lien direct avec les locataires. Elle concerne tous les services de l'office.*

seront enterrés. Sur divers groupes d'immeubles notamment au 3 rue Réchossière, la rénovation des ascenseurs est prévue.

## Renforcer l'entretien et la maintenance

L'entretien et la maintenance du patrimoine est un autre axe fort de l'année 2011. Près de 3 millions d'euros y seront affectés soit une augmentation de 27,1% en plus par rapport à l'année 2010. 450 000€ seront alloués à la poursuite de la sécurisation du patrimoine (+28,5%). Un effort particulier portera sur le renforcement des réparations (+10%) et la qualité des contrats passés avec les entreprises (+34,8%)

Le gros entretien est estimé à 3,5 millions d'euros. Ce chapitre comprend notamment la remise en état des logements vacants et les dépenses de gros entretien effectuées par les services de proximité : 1,3 millions d'euros.

Enfin, l'Office souhaite également mener une réflexion sur des actions nouvelles visant à améliorer la tranquillité résidentielle de ses

locataires au sein de son patrimoine. Plusieurs pistes sont envisagées qui permettraient de renforcer la présence sur les sites.

## Maîtriser les dépenses de fonctionnement

On entend par dépenses de fonctionnement les charges de personnel (non récupérables), la taxe foncière sur les propriétés bâties (TFPB), les frais de gestion, les intérêts sur les emprunts et les charges locatives récupérables.

Le montant des frais de gestion a été estimé pour 2011 à 3,8 millions d'euros. C'est dans ce chapitre qu'est inclus le prélèvement sur les loyers, envisagé par l'Etat, pour un montant de 805 000 euros. En excluant ce prélèvement, la progression des frais de gestion aurait été de 4%. En intégrant cette contribution, elle est de 34%. Concernant les intérêts d'emprunts, on constate une légère diminution due à l'extinction d'emprunts. Ils s'élèveront à 3,3 millions d'euros en 2011.

En ce qui concerne les charges locatives récupérables, une augmentation de 2% est prévue pour tenir compte de l'évolution du prix des fluides (eau, électricité, combustible), l'évolution de la taxe d'ordures ménagères et le renouvellement des marchés en vue de renforcer les prestations dont celui relatif à l'entretien des ascenseurs et la révision des prestations.

L'Etat, en diminuant de nouveau le budget consacré au logement social, en instituant une taxe sur les logements sociaux, et en décrétant le SLS «nouvelle formule», menace les projets de l'OPH et aggrave les difficultés à maintenir la mixité sociale sur le patrimoine.

## Pétition contre le prélèvement de l'Etat sur les loyers

Le Conseil d'Administration de l'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers réuni le 14 octobre 2010 a adopté une motion contre l'instauration d'un prélèvement de 340 millions d'euros sur les organismes de logements sociaux qui met le logement social en danger. Ce prélèvement calculé sur la base de 2,5% des loyers collectés en 2010 représente pour l'OPH d'Aubervilliers 850 000 euros. Le CA demande au Gouvernement de retirer cet article du projet de loi de financement et aux parlementaires de revenir par voie d'amendement sur ce prélèvement injuste.

# COMMENT ÇA "MARCHE" ?

## Le tout numérique

**Plus de chaînes, une meilleure qualité d'image, la télé fait sa révolution. La région Ile de France passera au tout numérique le 8 mars 2011. L'OPH prend ses dispositions pour être à l'heure.**

La transmission des 6 chaînes analogiques reçues par l'antenne râteau s'arrête progressivement selon les régions. Elle sera remplacée définitivement par la télévision numérique terrestre (TNT) ou un autre mode de diffusion numérique : le satellite, le câble, l'ADSL ou la fibre optique.

Désormais, huit régions reçoivent la TNT. Fin novembre 2011, 95% du territoire sera couvert. Le 8 mars prochain, la région Île-de-France y basculera aussi. 5 millions de foyers, dont 3,6 millions vivent dans un logement collectif (HLM, immeuble, etc.) sont concernés.

### Vérification générale

Le diagnostic, engagé par l'OPH dès mars 2010, sur la conformité des réseaux de télévision fait apparaître qu'un certain nombre de travaux devra être réalisé pour permettre une remise aux normes de la totalité du réseau hertzien de l'ensemble des immeubles du patrimoine.

Afin d'assurer la compatibilité et la conformité des installations pour la réception de la TNT, l'Office devra procéder au remplacement de éléments primordiaux que sont les antennes « râteaux » et les têtes de réseau.

### Les solutions

Trois cas de figure existent.

Pour les immeubles équipés uniquement du réseau hertzien, et où l'installation n'est pas aux normes, l'Office a commencé à adapter les équipements en changeant les antennes râteaux et les têtes de réseaux.

Dans les immeubles équipés à la fois du réseau hertzien et du réseau câblé du service individuel NUMERICABLE (abonnement), l'OPH a commencé à adapter ses installations hertziennes à la nouvelle norme TNT pour que ce passage gêne le moins possible les locataires qui n'ont pas opté pour la câble et l'ADSL et ait lieu dans les meilleures conditions.

Votre immeuble est raccordé au service antenne de NUMERICABLE. Ainsi, même sans abonnement individuel auprès de cet opérateur, vous recevez déjà, hors TNT, des chaînes supplémentaires aux 6 chaînes nationales. Lors de ce passage,

si vous ne disposez pas déjà d'un décodeur TNT spécifique Numéricable, vous devrez être équipé soit d'un adaptateur TNT externe classique soit disposer d'un téléviseur avec TNT intégrée pour recevoir la télévision en numérique.

Un vaste chantier qui durera plus d'un mois pour raccorder tout le monde au réseau numérique. Cela nécessitera d'y revenir dès le début de l'année pour qu'il ne se produise pas une rupture d'image dans certains foyers.

## Le saviez-vous ?

### M.O.U.S.

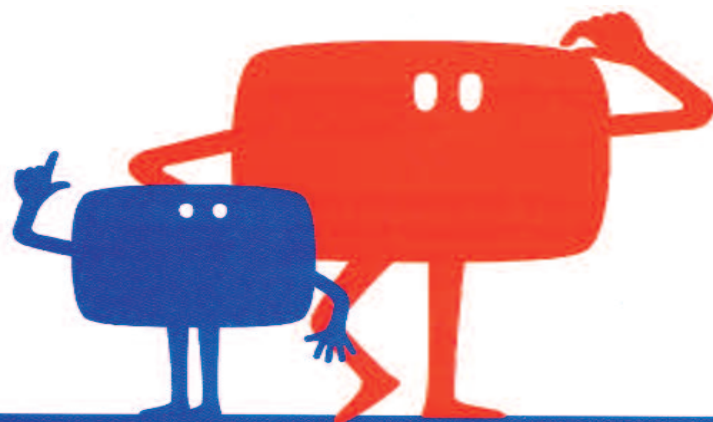
**La Maitrise d'Œuvre Urbaine et Sociale fait partie des dispositifs destinés à développer les relations sociales et les liens entre l'Office et les locataires.**

A République, tous connaissent l'animateur de la MOUS (Maitrise d'œuvre Urbaine et Sociale) par ses «café-croissant» entre les habitants de l'immeuble et les entreprises de nettoyage et d'ascenseurs ou l'accueil des nouveaux arrivants.

Fort de cette expérience, l'OPH a choisi de développer ce dispositif sur deux autres lieux : 42 Casanova et 7-11 Gresperrin.

L'objectif est simplement de construire par des actions nouvelles de solides partenariats avec les locataires, en mettant particulièrement l'accent sur le cadre de vie, l'habitat, la tranquillité et la citoyenneté.

L'OPH veut prendre sa part dans le «retissage» des liens entre les habitants eux-mêmes et des locataires avec l'Office.



**L'Île-de-France passe bientôt au numérique,**

# André Pottier et Gabriel Péri

■ Que ce soit la canicule, la pluie ou les grands froids comme en ce moment, André Pottier, responsable du bureau d'accueil situé 13 allée Nouvian, est là avec son équipe pour veiller au bon fonctionnement des installations qui assurent confort et sécurité aux locataires. "Cités" l'a rencontré.

Entré à l'Office il y a 18 ans, André assure du lundi au vendredi avec ses autres collègues du bureau d'accueil le quotidien comme la soixantaine des agents que l'OPH appelle les agents de proximité. Son champ d'action rayonne sur 519 logements et 311 emplacements de stationnement, 24 cages d'escaliers et des locaux VO.

Il suffit de passer une matinée avec lui au bureau d'accueil pour se rendre compte du nombre de sollicitations auxquelles il doit répondre. Le défilé est permanent que ce soit les locataires qui se renseignent ou signalent un problème dans l'immeuble ou les salariés des entreprises qui viennent pour des réparations dans les logements ou les parties communes.

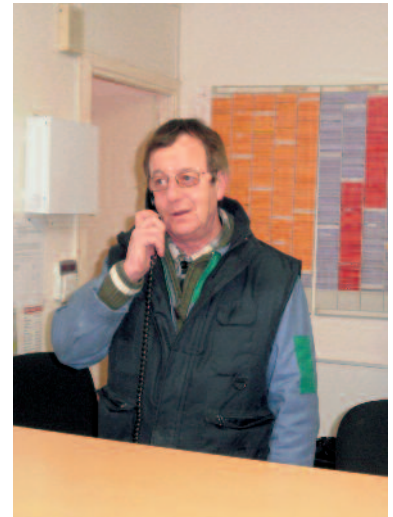
Le bureau d'accueil fermé, le travail n'arrête pas pour autant André ; départ sur le terrain pour une tournée des immeubles. Une inspection minutieuse qui passe par un regard sur l'état des boîtes aux lettres, la propreté des halls et escaliers, des locaux et conteneurs à ordures ménagères et leurs abords.

Comme beaucoup de gardiens, André mesure le manque de respect de l'environnement (parties communes tagguées, papiers dans les cages d'escalier, etc..) mais constate qu'au-delà de l'agressivité injustifiable de quelques locataires, la majorité de ceux-ci reconnaissent le travail du gardien.

Comme il le dit : «*un travail sans cesse à refaire au quotidien, laisser un carreau cassé et ne pas le remplacer amène de plus grandes dégradations, alors nous essayons de faire de notre mieux en employant tous les savoir-faire de l'équipe pour satisfaire les demandes des locataires*».

Dévouement, efficacité, modestie et calme sont ses principales qualités. Sans lui et son équipe, la situation pénible vécue par de nombreux locataires serait encore plus difficile.

Alors n'oublions pas que dans les bureaux d'accueil, dans les espaces communs, dans les halls d'entrée, il y a des femmes et des hommes. Respectons leur travail, respectons-les.



## QuestionRéponse

### Que dois-je faire pour louer un parking ?

La démarche est simple. Pour réserver un emplacement, il suffit de s'adresser au bureau d'accueil de votre site. Le responsable du bureau d'accueil où le plan de disposition des emplacements est disponible, vous renseignera sur les parkings disponibles que vous cherchiez un parking aérien ou en sous-sol ou un box.

L'agent d'accueil vous remettra un formulaire de location de parking. N'oubliez pas de vous munir d'une copie de la carte grise et de l'attestation d'assurance.

Dès réception de votre dossier complet, le bureau d'accueil vous contactera pour signer votre contrat de location. Après règlement d'un dépôt de garantie, un badge d'accès vous sera remis.

Attention, en cas de perte ou de vol, il est impératif de le signaler rapidement pour que personne ne puisse l'utiliser..

Notons aussi que les parcs de stationnement aérien ou souterrain sont réservés aux seuls locataires qui s'acquittent d'un droit de place.

# RETOUR SUR...

## Elections des locataires : résultats

■ Le 2 décembre 2010 ont été élus les 4 nouveaux représentants des locataires au sein du Conseil d'Administration de l'Office.

Nombres d'inscrits :	7 182	Exprimés :	1 812
Votants :	1 887	CNL :	1 376 – 75,94%
Blancs ou nuls :	75	CGL :	436 – 24,06%

### Elus

**M. Jacques POIRET**, Confédération Nationale du Logement (C.N.L.),

**M. Michel JEANNE**, Confédération Nationale du Logement (C.N.L.),

**Me Marguerite MARLIN**, Confédération Nationale du Logement (C.N.L.),

**Me Josiane-Lydie MILLA**, Confédération Générale du Logement (C.G.L.),

Lors du Conseil d'Administration du 9 décembre 2010, le Président de l'OPH a procédé à l'installation des 4 nouveaux administrateurs représentant les locataires au sein du C.A. et des différentes commissions. Cités leur souhaite la bienvenue.

## 3ème conférence du logement

■ Le 17 novembre dernier se tenait la 3ème conférence annuelle sur le logement et l'habitat. Les professionnels du logement, bailleurs, propriétaires, services publics, organismes privés et partenaires sociaux étaient présents à l'appel de la municipalité pour réfléchir ensemble aux problématiques du secteur.

Deux questions importantes étaient débattues : « Comment soutenir l'accession sociale à la propriété et quelles sont les garanties apportées à la collectivité pour qu'elle bénéficie aux acquéreurs les plus modestes ? » et « Logement locatif libre, intermédiaire et social : quelle répartition prévoir entre ces différentes typologies de logements ? ».

Parmi les intervenants, on pouvait noter la présence, pour la première fois à Aubervilliers, du Président de l'Union Sociale pour l'Habitat (Union Nationale des organismes HLM), Thierry Repentin. Tous les intervenants ont témoigné de l'importance de la volonté d'agir pour de véritables politiques de logement et de l'habitat qui nécessitent, plus que jamais, d'être relancées.

## Immobilière 3F : vente de logement

La société IMMOBILIERE 3F met en vente des logements aux occupants et aussi aux locataires du parc social à Aubervilliers.

Les appartements en vente se situent aux adresses suivantes :

- 13 rue Lopez et Jules Martin : 36 logements du T2 au T4 avec parkings souterrains ou aériens, cave, chauffage collectif au gaz
- 121-125 boulevard Edouard Vaillant : 39 logements

Pour tous renseignements

QUADRAL : Tél : 0 820 209 108 (N° Indigo) 0,09€ TTC/MN - [www.quadralf.fr/i3f](http://www.quadralf.fr/i3f)



## Du côté des institutions

### ■ Enquête ressources 2011

Certains d'entre vous (locataires ne bénéficiant pas de l'APL et dont le logement n'est pas situé en ZUS) viennent de recevoir le formulaire « Enquête ressources 2011 et situation des occupants ».

N'oubliez pas de le retourner à l'office avant le 16 décembre 2010 accompagnées de toutes les pièces justificatives.

### ■ Nouvelle enquête satisfaction

Afin de mieux connaître votre niveau d'appréciation vis - à - vis des prestations et services rendus, l'OPH va mener début 2011 sa 3ème enquête de satisfaction auprès des locataires.

La réalisation de cette enquête sera confiée à une société indépendante qui permettra de garantir l'anonymat de vos réponses et l'impartialité dans l'analyse des résultats.

Cette enquête se fera par entretien téléphonique sur un panel de locataires déterminés par cette société

Les 2 dernières enquêtes portaient sur 600 locataires sur l'ensemble du patrimoine de l'Office.

Les résultats de ce sondage seront exploités statistiquement pour permettre au Conseil d'Administration et aux services de l'OPH de cibler les actions prioritaires à mener pour mieux répondre à vos attentes.

### ■ Prochains C.A. de l'OPH

- 3 février 2011
- 31 mars 2011