

ÉDITO

Madame, Monsieur, Chers locataires,
Bel été à toutes et tous !

À l'occasion de cette période estivale, je souhaitais revenir avec vous sur ces derniers mois au cours desquels l'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers a dû relever plusieurs défis.

Le 27 avril dernier, un violent incendie s'est déclaré rue de Presles. Les services de l'OPH ont tout de suite été mobilisés. Une cellule d'écoute et des réunions d'information ont été mises en place afin d'accompagner les locataires. Il a fallu opérer plusieurs travaux de raccordement de réseau de distribution eau-chaude et de chauffage. Je renouvelle mes remerciements aux équipes de l'OPH, aux agents de la Ville et de l'Etat présents.

Nous avons finalisé notre dossier auprès de l'Agence Nationale de Rénovation Urbaine (ANRU), qui permettra de rénover et de moderniser les logements des quartiers Emile Dubois, La Maladrerie et Villette - Quatre Chemins.

Nous avons présenté des demandes supplémentaires qui devraient permettre d'obtenir des financements complémentaires.

Dans les quartiers qui ne sont pas concernés par le projet ANRU, l'OPH a également engagé des

réhabilitations ambitieuses, comme le programme de rénovation de 504 logements et les travaux de résidentialisation de la cité Gabriel Péri.

Nous allons poursuivre nos efforts pour rendre le parc de l'Office plus sobre et plus confortable notamment sur le plan énergétique. Ainsi, nous avons engagé un plan de réhabilitation énergétique pour 70 % du patrimoine avant 2031.

Dans le même temps, l'Office poursuit sa modernisation avec la mise en place d'un nouvel outil d'enregistrement et de suivi des réclamations, qui vous est présenté dans cette lettre.

Notre action collective et notre ténacité ont payé, avec la réalisation de ces projets ambitieux, pour améliorer le cadre de vie et mieux répondre aux besoins des 25 000 locataires, que nous construisons avec vous, pour vous, mais également pour l'ensemble de la Ville.

Le Conseil d'administration et moi-même vous souhaitons un très bel été et de bonnes vacances.



KARINE FRANCKET
Maire d'Aubervilliers
Présidente de l'Office Public
de l'Habitat d'Aubervilliers

MODERNISATION DE LA RELATION LOCATAIRE

En tant que bailleur social, l'amélioration de la satisfaction des locataires est au centre de nos préoccupations. C'est à partir de cet objectif qu'une nouvelle procédure de traitement des réclamations a été mise en place. Plusieurs axes de travail ont ainsi été développés :

1 Améliorer la satisfaction locataire :

- Mieux maîtriser les processus de traitement des réclamations afin de raccourcir les délais de traitement
- Améliorer l'information et le suivi des locataires concernant leurs demandes

2 Harmoniser les pratiques

- Tous les acteurs exerçant le même

métier doivent traiter les réclamations de la même manière

3 Une organisation adaptée

- Une direction des Réclamations Tiers et des Politiques Urbaines créée pour suivre et piloter l'activité de gestion des réclamations.

Ainsi, depuis plusieurs mois les services de l'OPH d'Aubervilliers ont travaillé à la mise en place de nouveaux outils permettant de perfectionner et de moderniser nos pratiques. Ce travail interservices a abouti au déploiement fin janvier 2023 du dispositif IGRT (Informatisation de la Gestion de la Réclamation Tiers).

Deux applications dédiées ont égale-

ment été déployées sur les téléphones des collaborateurs. Ainsi, les agents de proximité (responsables de site et gardiens) peuvent désormais enregistrer et traiter des réclamations même lorsqu'ils se trouvent en dehors du bureau d'accueil.

Grâce à ces outils, chaque demande est désormais enregistrée avec un numéro de suivi permettant de suivre le traitement de la demande effectué par les services de l'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers.

C'est un grand pas en avant dans la modernisation de l'Office et pour l'amélioration des services rendus aux locataires !



FORMATION/INSERTION

L'OPH d'Aubervilliers ouvre une école des gardiens !

Le métier de gardien est particulièrement essentiel dans le fonctionnement de notre entreprise. Ils y occupent une place centrale et sont les personnels de l'Office les plus identifiés par les locataires.

Bien que chaque site présente des caractéristiques qui lui sont propres, nous avons la volonté de permettre à nos agents de mieux affirmer des pratiques communes à tous et de favoriser l'émergence d'une « méthode OPH d'Aubervilliers ».

C'est pourquoi depuis plusieurs mois, l'Office travaille à la création d'une école des gardiens au sein de nos locaux, dédiée aux personnes en recherche d'emploi résidant dans des quartiers prioritaires de la politique de la ville.

Pour porter ce projet innovant, l'OPH fait appel à l'association

Pole S qui a créé en 2009 le premier parcours gardien. C'est un dispositif de formation complet, allant du repérage des salariés à leur accompagnement sur mesure, jusqu'à l'intégration sécurisée dans l'emploi. Le contenu pédagogique est assuré par **Pole S** et **l'AFPOLS** (Association pour la formation professionnelle continue des organismes de logement social).

La promotion 2023 compte 12 candidats, dont 4 Albertivillariens avec une parité femme-homme.

Ce dispositif est une occasion pour nous d'agir en faveur de l'emploi local à travers une logique d'insertion par l'activité économique et qui participe étroitement à améliorer la cohésion au cœur des quartiers. Pour l'Office, cela représente également une solution innovante pour le recrutement de ses futurs gardiens d'immeuble.

ÉVÈNEMENT

Retour en images sur les animations qui se sont déroulées dans le cadre de la troisième édition du festival **Regard neuf 3**, coordonné par l'AORIF et le **Labo Culture** et qui réunit cette année 19 bailleurs sociaux, dont l'OPH d'Aubervilliers.

Rencontre culturelle et éclectique, le festival a mis à l'honneur la création artistique dans les quartiers d'habitat social de Seine-Saint-Denis. En tout, ce sont près de 50 événements qui ont eu lieu dans 24 communes du département, avec une grande diversité de disciplines culturelles, artistiques et sportives. Ainsi les locataires de l'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers ont été invités à participer à des ateliers cross-fit brillamment animés par l'association **Auber Fit** dans différents quartiers et à l'activité "super héros des J.O." proposée par l'association **Clichés Urbains** dans le quartier Vallès.

Merci à tous les participants pour leurs efforts et leur bonne humeur!



Info

MON ESPACE LOCATAIRE

Un lien direct pour des démarches simplifiées

Retrouver vos avis d'échéances, consulter votre solde locataire, payer votre loyer ou encore modifier vos informations en cas de changement de situation, avec l'application mobile de l'OPH d'Aubervilliers, vous pouvez désormais faire toutes ces démarches directement depuis votre téléphone !

Pour bénéficier de ces services, il vous suffit de télécharger gratuitement l'application mobile « OPH Aubervilliers - Mon espace locataire » sur Play Store et Apple Store et de créer un compte.