

ENTRETIEN BILAN ET PERSPECTIVES AVEC ANTHONY DAGUET, Président de l'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers

Cette année, l'OPH d'Aubervilliers a décidé d'engager des actions en direction des seniors, pouvez-vous nous en dire plus ?

Effectivement, l'Office Public de l'Habitat d'Aubervilliers prend la résolution de marquer cette année un véritable tournant dans les rapports qu'il entretient avec les seniors de plus de 65 ans.

En tant que bailleur social, j'ai l'intime conviction que nous nous devons d'être utile aux plus fragiles et donc à mieux accompagner le vieillissement des seniors résidant sur

notre patrimoine. Et plus particulièrement avec le contexte que je sais difficile pour les locataires, qui vont voir leur pouvoir d'achat diminuer avec la baisse des APL annoncée par le gouvernement pour le mois d'avril.

Un état des lieux a été réalisé par les gardiennes et des gardiens, qui ont effectué plus de 1 000 entretiens depuis le mois de décembre pour recenser et évaluer les besoins.

À partir de cette évaluation, des actions concrètes sont progressivement mises en place. Pour



favoriser le maintien des seniors à domicile, pour développer des résidences intergénérationnelles, pour faciliter les échanges d'appartements en fonction de l'évolution de la composition familiale ou encore pour aider à réaliser des petits travaux via la régie de l'OPH.

À côté de cela, des permanences dans les bureaux d'accueil sont désormais proposées par notre service social pour aider nos anciens à accéder à l'ensemble de leurs droits.

La loi « grand âge et autonomie » se fait attendre depuis plus d'un an. Il y a urgence à agir sur ce sujet car une société qui veut être ambitieuse se doit de protéger les plus vulnérables.

Sur ce point, l'arrivée à Aubervilliers du campus Condorcet devrait nous permettre de créer des ponts avec des chercheurs



Des gardiens mobilisés auprès des seniors.

pour imaginer et développer d'autres formes d'actions.

Évidemment, les coupes budgétaires imposées par le gouvernement nous obligent à aller frapper à toutes les portes, qu'elles soient publiques ou privées pour trouver les financements nécessaires pour développer toutes ces actions.

Vous annoncez vouloir progresser dans la relation entretenue avec les locataires, quel bilan en faites-vous ?

En 2019, nous avons beaucoup travaillé pour mieux répondre aux locataires qui nous sollicitent. C'était un engagement pris pendant les Etats Généraux qui me tenait particulièrement à cœur.

Une plateforme téléphonique a donc été mise en place avec deux agents à plein temps, formés pour répondre aux questions des locataires et les orienter si besoin vers le bon interlocuteur.

Ce nouveau dispositif nous a permis d'atteindre un taux de plus de 90% d'appels « décrochés ». Ce chiffre, bien qu'il soit encore améliorable, démontre qu'un réel progrès a été réalisé.

À côté de cela, nous avons mis en place un nouvel outil informatique qui permet d'enregistrer et de mieux suivre les demandes des locataires.

Des rencontres en soirée dans les bureaux d'accueil sont aussi organisées, pour permettre à celles et ceux qui rentrent tard de pouvoir

parler à des responsables de l'Office,

Mis bout à bout, tout cela permet à cet Office de se moderniser pour mieux répondre aux attentes.

D'autres projets important pour l'OPH sont-ils prévus pour cette année ?

Le 17 janvier dernier, j'ai officiellement lancé la réhabilitation des 500 logements de la cité Gabriel Péri. C'est une réelle fierté de voir ce projet se concrétiser.

Après Presles-Barbusse qui a démarré en 2019, c'est la deuxième opération de ce type qui se réalise en deux ans ! Ce n'est pas rien. La phase de concertation de habitant.e.s a déjà commencée et se poursuivra ces prochains mois lors d'ateliers thématiques, avec l'objectif de construire ensemble le meilleur projet possible. »



Rencontre en soirée avec des responsables de l'Office.



RETROUVEZ-NOUS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

 [oph.aubervilliers](https://www.facebook.com/oph.aubervilliers)

 @AuberOPH

Téléchargez l'application « Mon espace locataire » sur Play Store et App Store