

VIVRE ENSEMBLE

MAI 2023



RÉSIDENTE VACLAV HAVEL



LE MOT DU PRÉSIDENT
DE L'OPH
MICHEL LASTAPIS

DES CHANGEMENTS IMPORTANTS POUR PRÉSERVER LES LOCATAIRES

Après 5 mois en 2023 nous pouvons dire que **cette année risque d'être difficile** pour nombre d'entre vous et je tiens à vous assurer de **mon soutien**.

Avec les équipes de l'OPH, nous ferons tout pour vous permettre de l'aborder le plus sereinement possible, en améliorant notre réactivité, la qualité du service que nous vous rendons ainsi que l'écoute dont vous avez besoin.

En ce 1^{er} trimestre 2023, l'**OPH modifie son organisation interne** avec la transformation des agences en **Loges groupées**, dans lesquelles les gardiens se retrouveront l'après-midi pour assurer leurs permanences. Ce nouveau mode de fonctionnement a pour objectif d'apporter plus rapidement des réponses à vos réclamations. Nous sommes conscients que les délais peuvent parfois vous paraître longs, à vous, locataires, qui déposez une réclamation et attendez une intervention. Nous essayons donc de trouver des solutions pour réduire notre temps d'intervention et de réponse.

L'OPH ne cesse de se réinventer pour améliorer et préserver le service aux locataires, notre priorité.

Toujours dans cette optique, **nous avons fait le choix de ne pas fusionner avec l'OPH d'Aulnay-sous-Bois** mais de créer une SEM. Un OPH n'a pas vocation à devenir une structure géante qui gère de loin les problèmes de locataires qu'elle ne connaît pas. J'en suis convaincu ! Au contraire, un bailleur doit rester au plus proche de la réalité de votre quotidien et rester à votre contact. Nous gérons des logements, des travaux ... mais aussi de l'humain.

Il faut que l'OPH soit à l'écoute, d'autant plus dans cette période difficile où l'inflation nous frappe tous de manière violente. Sachez que, plus que jamais, nous sommes à vos côtés, déterminés à vous aider et que **vous ne devez en aucun cas rester seuls** face à des loyers et des charges que vous ne parvenez plus à payer.

Des équipes sont à votre disposition à l'OPH afin de vous aider à **trouver des solutions**. Malgré le contexte, l'OPH doit continuer à regarder vers l'avenir.

En 2023, **nous investirons plus de 28 millions d'euros** dans la réhabilitation des ré-

sidences. C'est une somme conséquente, représentative de notre volonté d'améliorer vos conditions de vie, de vous offrir plus de confort ainsi que de réduire votre consommation énergétique et donc vos factures.

Six résidences du Petit Drancy et du Centre-Ville en bénéficieront : Danton, Casanova, Jean-Paul Sartre, Jean Monnet, De Gasperi, Konrad Adenauer.

Beaucoup ont déjà été rénovées, d'autres suivront. L'objectif est que tous, d'ici quelques années, vous résidiez dans des logements bien isolés, dans lesquels vous vous sentez bien et qui répondent à vos besoins.

2023 sera aussi l'année du **lancement de la rénovation urbaine de la cité Gaston Roulaud** et surtout, d'ici quelques semaines, du début de la démolition du bâtiment D, **vous êtes tous et toutes invités au premier «coup de pioche» qui aura lieu mardi 16 mai à 11h30.**

Dans ce cadre, nous continuerons à construire de nouvelles résidences, de petites tailles, dans divers quartiers de la ville.

UNE NOUVELLE ORGANISATION POUR UN MEILLEUR SERVICE

En ce début 2023, les agences disparaissent au profit de loges groupées afin de proposer un traitement plus fluide et plus rapide de vos demandes.

Comme son nom l'indique, une loge groupée rassemble **plusieurs gardiens au sein d'un même lieu d'accueil du public**. Avec cette nouvelle organisation, l'OPH pourra vous **garantir un service plus rapide, plus efficace et surtout sans interruption**, y compris lors de congés ou d'arrêts maladie.

Lorsqu'un gardien sera absent, un autre prendra le relais pour enregistrer et traiter les demandes des locataires. La continuité est indispensable. Quand une loge ou une agence est fermée, le traitement prend du retard.

Avec les loges groupées, **notre réactivité sera meilleure et la résolution des problèmes plus rapide.**

UN TRAITEMENT INSTANTANÉ GARANTI POUR PLUS DE RÉACTIVITÉ

Les gardiens seront accompagnés, dans leurs missions, par le **responsable de Secteur** et pourront échanger avec lui, mais aussi entre eux, sur leurs pratiques.

Ils auront pour missions la **gestion des réclamations et des sinistres ainsi que les états des lieux**.

Equipés d'outils informatiques et formés à leur utilisation, ils **pourront traiter votre réclamation instantanément**.

Cette réorganisation est possible grâce à la modernisation du système informatique, engagée il y a plus d'un an, qui permet à tous vos interlocuteurs de traiter vos demandes.

LA MODERNISATION DE L'OUTIL INFORMATIQUE

Les équipes de proximité ont toutes été équipées de solutions mobiles: tablettes pour les gardiens et ordinateurs portables pour les responsables de secteurs afin de pouvoir traiter en tous lieux les demandes que vous effectuez.



LA GESTION DU BAIL GÉRÉE DIRECTEMENT AU SIÈGE

Les loges groupées, **installées dans les locaux des anciennes Agences**, seront ouvertes **du lundi au vendredi de 14h30 à 18h**. Vous pourrez continuer à joindre vos gardiens par téléphone, sur leur portable. Le matin, ils continueront à entretenir les espaces communs. C'est l'organisation de leur temps de travail qui va changer, pas les missions qu'ils exercent, ni votre relation avec eux.

Pour toutes les questions relatives à votre bail, signature de contrat ou signalement d'un changement de situation familiale, vous devrez désormais vous adresser à vos chargés de la relation locative, au siège. Vous y aurez un interlocuteur par secteur.

En cas de difficulté pour régler le loyer ou pour les questions d'APL vos interlocuteurs sont disponibles sur rendez-vous au Siège de l'OPH.

CINQ LOGES GROUPÉES

- **LADOUCKETTE** : (ancienne agence du CENTRE VILLE) :
59 rue Sadi Carnot
- **LIEGIBEL** : 10, Place de l'Hôtel de Ville
- **BOIS DE GROSLAY** : rue Schoelcher
- **AVENIR PARISIEN** : Résidence Gagarine, place de l'Amitié
- **PETIT DRANCY** : 95 rue Fernand Pena



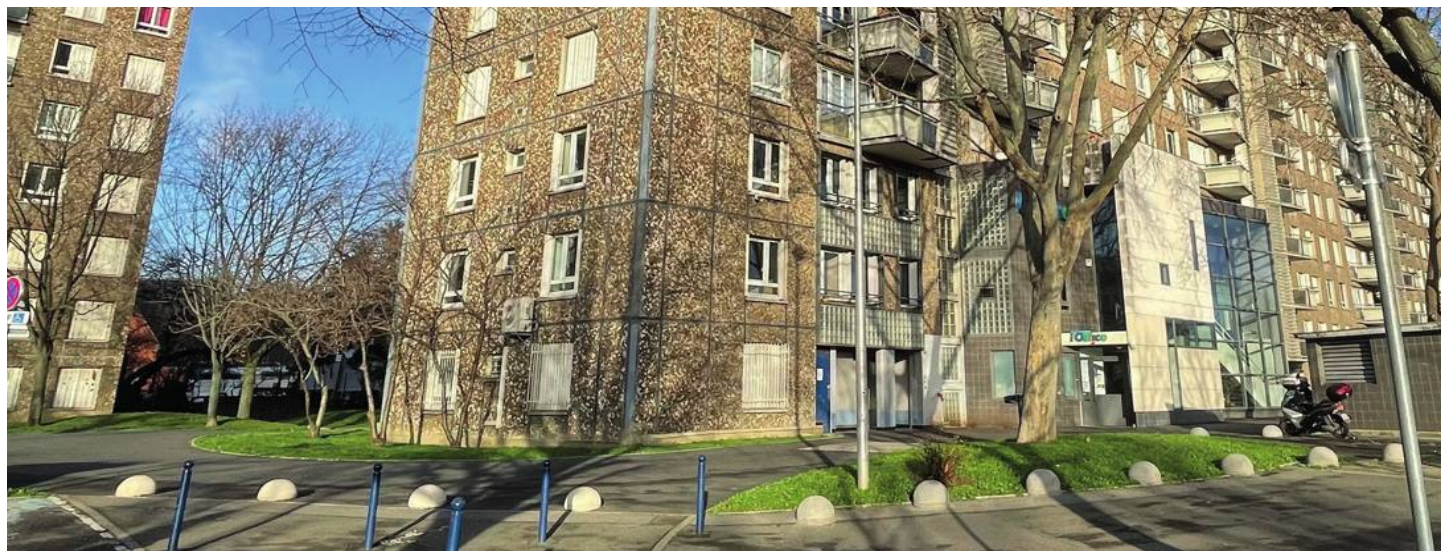
BON À SAVOIR...

Vous êtes propriétaire d'un logement dans une résidence de l'OPH ou pensez le devenir ?

Un pôle Administration de biens est désormais dédié à la vente des logements, à la gestion des copropriétés et des locaux d'activité.

**Pour le joindre,
vous devez passer par l'accueil du siège :
01 48 96 68 00.**

L'OPH GARDE SON AVENIR ENTRE SES MAINS



Tirillé entre obligations légales et défense des intérêts des locataires : l'OPH a trouvé la solution, la création d'une Société Anonyme de Coordination (SAC) et la création d'une Société d'Economie Mixte (SEM).

Explications :

La loi ELAN votée en novembre 2018 imposait la fusion et le « mariage forcé » des OPH et bailleurs sociaux détenant moins de 12 000 logements. L'OPH de Drancy en possédant 6 000, des discussions ont été engagées afin de s'unir avec un ou plusieurs bailleurs voisins.

Il a été question, notamment, de se regrouper avec l'OPH d'Aulnay, mais de multiples obstacles sont vite apparus. Ce regroupement n'était pas assez important pour atteindre 12 000 logements et Aulnay étant plus peuplé, notre voisin aurait naturellement souhaité piloter ce regroupement... Une perspective inenvisageable pour Drancy.

UNE SAC POUR RESPECTER LA LOI

Pour respecter les obligations de la loi ELAN, l'OPH a intégré une SAC avec l'OPH d'Aulnay et la MEECAM, filiale de CDC Habitat, qui gère des logements étudiants.

UNE SEM POUR PRÉSERVER LES INTÉRÊTS DES LOCATAIRES

Afin de préserver les intérêts des locataires, il a été choisi, de constituer une Société d'Economie Mixte (SEM), une solution qui lui permet de **continuer à gérer et développer le patrimoine de l'Office**. Elle offre la possibilité de **conserver une structure à taille humaine**. Ce choix permettra donc de **garantir une gestion de proximité**. Elle permettra également de **poursuivre et accélérer la rénovation des résidences**, engagée depuis plusieurs années, avec les opérations inscrites à l'ANRU, mais également tous les travaux de réhabilitation, réalisés année après année, en fonction des urgences.

DEPUIS LE 15 MARS 2023, OUVERTURE DE TOUTES LES LOGES GROUPÉES

SECTEUR

LA DOUCETTE

logeladoucette@ophlm-drancy.org

RESPONSABLE

Sheila VICINO

SECTEUR

LIEGIBEL

logeliegibel@ophlm-drancy.org

RESPONSABLE

Jimmy LICENSE

SECTEUR

AVENIR PARISIEN

logeavenirparisien@ophlm-drancy.org

RESPONSABLE

Lauriane SUC

SECTEUR

PETIT DRANCY

logepetitdrancy@ophlm-drancy.org

RESPONSABLE

Abdeslam BERROUANE

SECTEUR

BOIS DE GROSLAY

logeboisdegrosly@ophlm-drancy.org

RESPONSABLE

Béatrice DUMOUCHEL

DES AVIS PLUS LISIBLES

Avec une facturation plus détaillée, vous savez désormais exactement à quoi est utilisé chaque euro que vous versez. L'OPH fait ainsi le choix d'une totale transparence et agit une nouvelle fois concrètement pour réduire l'impact de l'inflation sur vos factures.

Taxe d'enlèvement des ordures ménagères, curage des colonnes des eaux usées, désinfection, électricité, entretien des espaces verts, entretien de la pompe de relevage, robinetterie, chaudières, sortie des ordures ménagères, produits d'entretien, ventilation ou régulation énergétique : vos avis d'échéance, détaillent tous les postes de dépenses et donc toutes les interventions réalisées dans chaque résidence ainsi que leur coût.

Des coûts énergétiques encore inconnus

Cette nouvelle facturation permettra également de mieux prendre en compte les augmentations des prix réclamées par les prestataires ainsi que la hausse du coût de l'énergie. Moins élevé, le bouclier tarifaire ne comblera plus la différence entre le prix payé et le coût réel de l'énergie. Les charges augmenteront donc inévitablement, mais moins que cela aurait été sans cette décision.

Des choix qui réduisent l'impact

Bien que les gardiens assument la charge du ménage depuis plusieurs années sur certaines résidences, cette organisation n'avait pas été intégrée au calcul des provisions de charges. C'est à présent chose faite : ce qui devrait permettre de limiter légèrement l'augmentation globale des charges.

Le nouvel avis d'échéance

OPH de Drancy
27 rue Roger Petieu
93705 DRANCY

Edition du : 01/02/2023

**AVIS D'ECHEANCE VALANT QUITTANCE
VALABLE SOUS RESERVE D'ENCAISSEMENT**

Si le contrat de location est dénoncé ou résilié, le présent avis ne vaut que pour indemnité d'occupation et charges récupérables

Adresse location : [REDACTED] Adresse locataire : [REDACTED]

Loyer maximal conventionné : 311,50 €

Cet avis d'échéance sera prélevé le 09/02/2023

CONTRAT
AGENCE
GARDIEN

Période du 01/01/2023 au 31/01/2023

LIBELLE DE LA RUBRIQUE		MONTANT
LOCAL PRINCIPAL 00020A0002		
LOYERS LOGIS CONVENTIONNES		288,34
TAXE ENLEVEMENT OM		17,36
ELECTRICITE PC		4,00
ENT. CURAGE COL. EAUX USEES		1,28
DESINSECTISATION		0,45
ENT. ECLAIRAGE		0,05
ENT. ESPACES VERTS		4,47
ENT. JEUX		0,24
ENT. POMPE DE RELEVAGE		0,21
CHARGES MENAGE ET SORTIE OM		8,72
RAMONAGE		0,28
ENTRETIEN CHAUFFE-EAU		4,01
ENTRETIEN INTERPHONE		0,21
RAPPEL PLAN D'AMPEMENT		
		MONTANT

Suite page 2 ...

N° DE TVA INTRACOMMUNAUTAIRE : FR420780008
SONT EXEMPTES DE LA TVA LES LOCATIONS DES LOGIS MGS A L'EXCEPTION DES PARKINGS, OBJET DE BAUX INDEPENDANTS (ART 2619 2° DU CGI) ET SOUS-RESERVES DE L'OPTION ART. 262 2° DU MEME CODE) POUR LES LOGIS PROFESSIONNELS

TRAVAUX

Résidence Raymond Aron, les radiateurs existants ont été remplacés par des équipements à inertie douce, qui offrent une chaleur homogène, constante et permettent des économies d'énergie.

Coût des travaux : 198 000 €.

SOYONS RESPONSABLES

Toute dégradation a un coût. En 2021, l'OPH a enregistré 427 actes de malveillance contre ses ascenseurs. En 2022, ils étaient 768, soit une augmentation de plus de 55%.

DÉGRADATIONS = des DÉSAGRÉMENTS et des CHARGES SUPPLÉMENTAIRES pour tous

Quand un ascenseur est dégradé, c'est le quotidien des locataires et notamment des plus fragiles qui est impacté mais aussi les factures de tous les habitants de la résidence.

La logique est la même pour tous les postes de dépenses : plus les parties communes d'un immeuble sont salies, moins le cadre de vie est agréable et plus le coût du ménage est élevé pour l'ensemble des locataires de l'immeuble.

