

N°17 - Juillet 2022

VIVRE

Ensemble

Le journal
des locataires
de Colombes
Habitat Public

**UN ÉTÉ ACTIF
ET LUDIQUE**

ACTUS
ENQUÊTE
ANNUELLE DE
SATISFACTION

CHANTIERS
ENTRETIEN DU
PATRIMOINE

Résidences Desnos,
128 Stalingrad, ...

Un taux de satisfaction
globale à 84 %

SOMMAIRE

ACTUS

4

ENQUÊTE ANNUELLE
DE SATISFACTION

PLUS DE RÉACTIVITÉ POUR UN
MEILLEUR SERVICE RENDU :
réorganisation de la Proximité

MAÎTRISER SES CONSOMMATIONS :
un enjeu économique et écologique

UN ÉTÉ ACTIF ET LUDIQUE

FÊTE DES VOISINS

50 ANS DES GRÈVES

3 ÉDITO

PATRICK CHAIMOVITCH
« Votre avis compte et il est
important que vous l'exprimiez »

7 CHANTIERS

MONTÉE EN PUISSANCE
DES CHANTIERS
DE RÉHABILITATION

TRAVAUX DE MAINTENANCE
POUR ENTREtenir
LE PATRIMOINE

8 CONTACTS

NOS AGENCES
Les contacts utiles



ÉDITO



L'été est bel et bien arrivé. Après des mois de confinements, vous serez nombreux à pouvoir enfin profiter de vos vacances, que vous restiez sur Colombes ou non.

Malgré tout, la vie de l'Office ne s'arrête pas. A l'attention des plus jeunes, des animations en pieds d'immeubles vous seront proposées gratuitement dans les quartiers afin que les enfants puissent profiter d'un été ludique, sportif et créatif.

Par ailleurs et comme annoncé, les projets de réhabilitations votés dans le cadre du nouveau Plan Stratégique de Patrimoine montent en puissance. Dans ce cadre, une importance toute particulière est accordée à l'avis des locataires qui sont les premiers concernés par ces travaux et qui disposent d'une connaissance précieuse de la vie de leur immeuble.

Que ce soit pour les projets propres à l'Office ou ceux qui vont se mettre en place dans le cadre du plan de rénovation urbaine du Petit-Colombes que nous avons porté devant l'ANRU, lors d'un comité d'engagement le 29 juin, des consultations sont systématiquement organisées.

Il s'agit non seulement de vous informer mais également de mieux cerner vos attentes et vos priorités. Nous avons procédé ainsi pour la résidence Youri Gagarine, les tours Audra, l'immeuble du 128 av de Stalingrad, la résidence Péri Hachette, la résidence Colombes Est ou encore la tour Total.

Votre avis compte et il est important que vous l'exprimiez. L'une des priorités que nous partageons avec les locataires, concerne l'amélioration de l'isolation thermique des bâtiments. Cet objectif doit non seulement permettre d'améliorer votre confort mais aussi, en cette période de hausse massive du prix des combustibles, de réduire les consommations. Il s'agit d'un enjeu social, économique et écologique majeur

Je vous souhaite à tous de très belles vacances. En cette période de canicule, n'oubliez pas les plus fragiles et les personnes isolées.

Patrick CHAIMOVITCH

Président de l'Office - Maire de Colombes
Vice-Président de la Métropole du Grand Paris

Patrick Chaimovitch

“
Votre avis
compte et
il est important
que vous
l'exprimiez
”

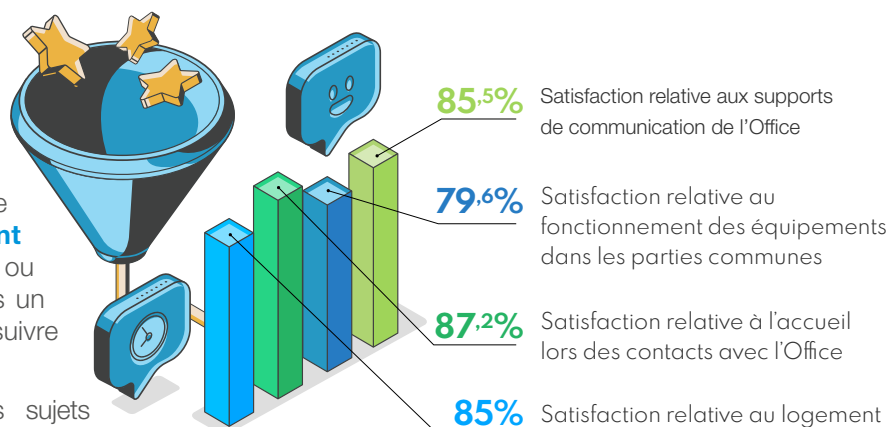
ENQUÊTE ANNUELLE DE SATISFACTION : un travail récompensé mais des améliorations encore attendues

L'enquête annuelle menée auprès des locataires fait ressortir une **stabilité du taux de satisfaction globale à 84 %**, là où le taux moyen des Offices HLM du département se situe à 79%.

Ces bons résultats confirment l'importance accordée par Colombes Habitat Public **au service rendu aux locataires** et au **maintien du lien de proximité** sur le terrain.

Nos actions entraînent une **amélioration** de certains indicateurs comme le **fonctionnement des équipements** dans les parties communes ou la **qualité des travaux** réalisés à l'entrée dans un logement. Ces progrès nous encouragent à poursuivre les efforts initiés.

Pour autant, l'enquête fait aussi ressortir les sujets d'**insatisfaction** sur lesquels nous devons agir fortement. Cela concerne principalement le **traitement des réclamations**, techniques ou non (loyer, charges, questions administratives) ou les **interventions** dans les parties communes et les logements.



Pour y répondre, l'Office se réorganise, en donnant en particulier plus d'autonomie et de moyens aux agences de proximité.

PLUS DE RÉACTIVITÉ POUR UN MEILLEUR SERVICE RENDU : réorganisation de la Proximité

S'appuyant sur l'enquête annuelle de satisfaction et sur ce que les locataires nous expriment au quotidien, l'**amélioration du suivi et du traitement des réclamations** a été identifiée comme une **priorité**.

1/ Réduire les délais de gestion des demandes : les Directions ont été réorganisées en début d'année pour **simplifier et raccourcir** le circuit de traitement des réclamations.

2/ Réorganiser la gestion des réclamations en confiant aux agences les demandes **concernant le petit entretien** (le gros entretien restant de la compétence de la Direction Technique). Un technicien et une assistante technique sont désormais rattachés à chaque responsable d'agence.

3/ Accroître l'autonomie des agences avec les moyens financiers pour traiter ces réclamations.

4/ Dans cette même logique, depuis le début de l'année, la **gestion des parkings** a été intégralement confiée aux agences. Cette décision évite désormais aux locataires d'avoir à faire la navette entre le siège et leur agence de proximité.



MAÎTRISER SES CONSOMMATIONS :

un enjeu économique et écologique

Face à l'augmentation du prix des combustibles et devant l'urgence climatique, **la maîtrise des consommations devient un enjeu crucial.**

L'envolée historique des prix du gaz au cours du dernier trimestre 2021 a eu pour conséquence directe, une **augmentation** des postes **chauffage** et **eau chaude sanitaire**.

Grâce au contrat de fourniture de gaz à prix fixe négocié par l'Office, l'augmentation a été en partie limitée pour les locataires.

Pour autant le budget 2022 concerné a augmenté de + 135 % par rapport à celui de 2020. Il a donc fallu procéder à **un ajustement progressif des provisions de charges** de chauffage en tenant compte de la situation immeuble par immeuble. Quant aux provisions pour l'eau chaude sanitaire, un courrier a été adressé à plus de 1 700 locataires dont la régularisation de ce poste est supérieure à 200 €. La très grande majorité a accepté l'ajustement proposé.

Des réhabilitations pour réduire les consommations

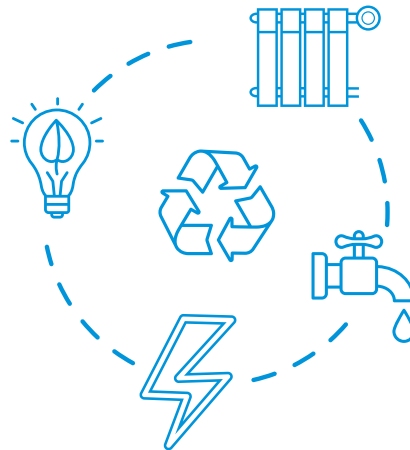
Dans le cadre des réhabilitations, **l'amélioration des performances énergétiques** des bâtiments et des logements est une priorité pour :

- **accroître le confort des locataires**
- **et réduire les consommations**

L'Office a signé un protocole avec l'organisme certificateur CERQUAL afin d'obtenir le label NF Habitat HQE pour chaque réhabilitation et nous permettre d'atteindre à minima une étiquette énergétique C.

Comment optimiser le chauffage ?

Concernant le chauffage collectif, les locataires ont peu de marges de manœuvre. En effet, les contrats avec les prestataires leur imposent d'assurer une température de 20° en journée et 18° la nuit.



En revanche, quelques gestes simples permettent d'**optimiser le chauffage** dans les logements :

- Conserver la chaleur en installant des rideaux épais
- Ne pas couvrir et ne pas placer de meubles devant les radiateurs
- Dépoussiérer les radiateurs une fois par an

Pour un air sain dans son logement, il convient par ailleurs de :

- Ne pas obstruer les bouches d'aération
- Aérer son logement au moins 10mn

par jour, même en période de froid.

Comment réduire ses consommations d'eau et d'électricité ?

Contrairement au chauffage, les locataires sont maîtres de leurs consommations d'eau et d'électricité.

Quelques gestes simples permettent **d'économiser l'eau** :

- Ne pas laisser couler l'eau en vous brossant les dents, lavant les mains ...
- Privilégier les douches aux bains et fermer l'eau en se savonnant
- En cas de fuite, intervenir immédiatement pour la réparer
- Privilégier le lave-vaisselle au lavage à main.
- Attendre que les machines (vaisselle, linge) soit pleines et sélectionner le mode éco
- Equiper ses robinets de réducteurs d'eau ou d'éco-mousseurs

Quelques gestes simples pour **économiser ses consommations électriques** :

- Eteindre les appareils en veille
- Opter pour des appareils électriques moins énergivores
- Utiliser des ampoules LED
- Couper les lumières dans les pièces vides

UN ÉTÉ ACTIF ET LUDIQUE EN BAS DE CHEZ VOUS

Cette été encore, **Colombes Habitat Public** en partenariat avec les CSC va proposer aux enfants des locataires en quartiers prioritaires de nombreuses animations ludiques et créatives.

Au programme des après-midis : parkour, loisirs créatifs, jeux de société, drôleries volantes, magie, trottinette free style, slackline, ateliers BD et manga, ateliers de réparation et circuits vélos, poterie ...

Sur le mois de JUILLET :

AU PETIT-COLOMBES :

- les 6 et 7 juillet aux Grèves 2 et le 8 juillet à Malraux
- du 8 au 13 juillet au CSC du Petit-Colombes

AUX FOSSÉS-JEAN À PARTIR DE 15H30 :

- les 6, 7 et 8 juillet au 5/7 Orgemont
- du 11 au 13 juillet au 128 Stalingrad
- les 19 et 20 juillet avenue J. Jaurès

Sur le mois d'AOÛT :

AU PETIT-COLOMBES :

- du 22 au 24 août à Colombes Est
- les 25 et 26 août aux Grèves
- les 29 au 30 août sur l'esplanade Péri-Hachette et au square Victor Basch avec un Cluedo géant

AUX FOSSÉS-JEAN :

- du 24 au 26 août au 97-99 Jules Michelet
- le 30 août au parc Caillebotte pour la grande chasse au trésor



LE RETOUR TANT ATTENDU DES FÊTES DES VOISINS

Les conditions sanitaires ont enfin permis aux locataires de reprendre l'initiative **d'organiser des fêtes des voisins.**

Que ce soit en centre-ville aux Fossés-Jean ou au Petit-Colombes, près de **15 manifestations se sont déroulées avec le soutien de l'Office**, sur le mois de juin. Une dernière est encore prévue en septembre. Ces moments de convivialité ont permis aux résidents de se retrouver dans la bonne humeur après ces longs mois d'isolement contraint.

UNE GRANDE FÊTE POUR LES 50 ANS DES GRÈVES

Au départ, quelques **anciens copains d'une même résidence voulaient se retrouver** des années après en être partis. Finalement, ces retrouvailles se sont transformées en **une grande manifestation festive pour célébrer les 50 ans des Grèves**, mêlant les anciens et les nouveaux résidents. Beaucoup de sourires et d'émotion pour tous les participants à cette journée qui doit beaucoup à Noël Arcediano. Colombes Habitat Public était ravi de soutenir cette belle fête.

Dans le même esprit, une manifestation devrait être organisée d'ici la fin de l'année pour les 50 ans des tours Audra.

MONTÉE EN PUISSANCE DES CHANTIERS DE RÉHABILITATION

Les chantiers prévus par le **Plan stratégique de patrimoine** et ceux qui vont être déployés au travers du **Plan de rénovation urbaine de l'ANRU** montent progressivement en puissance.

Desnos : les travaux se poursuivent

La réhabilitation de la **résidence Desnos** se poursuit. Après la rénovation des façades côté cours, ce sont désormais les façades d'angle qui vont être traitées. En parallèle, les travaux se poursuivent dans les parties communes et le dernier des trois ascenseurs va être lui aussi remplacé.

128 Stalingrad : le lancement des travaux approche

Une réunion s'est tenue le 6 juillet pour présenter aux locataires du 128 avenue de Stalingrad le programme du chantier de réhabilitation de l'immeuble et l'entreprise en charge des travaux. Après une longue attente, les locataires sont heureux du démarrage prochain et se réjouissent à l'idée de garder leurs balcons.

Consultation des locataires pour les réhabilitations à venir

Dans le cadre des projets de réhabilitation, l'Office consulte systématiquement les locataires. Au travers d'une réunion et d'une enquête, ils peuvent exprimer leurs priorités. Ces retours nous sont précieux pour répondre au mieux à leurs attentes.

Des réunions ont ainsi été organisées pour la résidence **Youri Gagarine**, les tours de l'avenue **Audra**, la résidence de la **Tour Total**, la résidence **Péri Hachette** ainsi que **Colombes Est**. Au travers de cette démarche participative, les locataires deviennent de vrais acteurs des changements de leurs résidences.

DES TRAVAUX DE MAINTENANCE CONSÉQUENTS POUR ENTREtenir LE PATRIMOINE

En parallèle des gros chantiers de réhabilitations, l'Office conduit au quotidien des travaux de maintenance pour améliorer le confort des locataires et renforcer la sécurité des logements.

Résidence Beaurepaire : remplacement des **colonnes d'eau froide et d'eau chaude** de toute la résidence. Les travaux ont débuté par le bâtiment situé au 14 rue Beaurepaire. Les interventions se poursuivront fin septembre au 4 rue Beaurepaire suivis de ceux du numéro 2 pour s'achever en fin d'année.

Grèves 1 et 2 : des travaux de **mise en conformité des installations électriques** ont débuté le 11 juillet, pour une durée de 18 à 20 semaines. Sur les 683 logements concernés par cette opération, une centaine de locataires ont visité les logements-témoins.

Ascenseurs : le patrimoine de Colombes Habitat Public compte 235 ascenseurs. Un programme conséquent a été mis en place pour moderniser ou remplacer ceux qui le nécessitent. Depuis le début de l'année, 10 ascenseurs ont déjà été traités. 4 autres sont en cours de travaux et 5 autres feront l'objet d'une intervention d'ici la fin 2022, soit un total de **19 ascenseurs**.

CONTACTS

POUR CONTACTER VOTRE AGENCE PAR TÉLÉPHONE :

	SIÈGE SOCIAL	FOSSÉS-JEAN	CENTRE-VILLE	PETIT-COLOMBES
ACCUEIL	01 41 19 14 14 accueil.siege@colombes-habitat-public.fr	01 47 86 08 46 accueil.fj@colombes-habitat-public.fr	01 47 86 15 40 accueil.cv@colombes-habitat-public.fr	01 47 82 08 53 accueil.pc@colombes-habitat-public.fr
CONSEILLÈRE RECOUVREMENT AMIABLE (Joignable aux heures suivantes) : Lundi, mardi, jeudi de 8h30 à 12h30 et de 14h à 17h30 et le vendredi de 8h30 à 12h30		01 47 86 84 68	01 47 86 96 69	01 47 82 89 35
LOUER UN PARKING		06 79 77 81 41	06 79 78 29 39	06 79 75 84 39

**L'ASTREINTE :
PENSEZ-Y !**

01 47 60 80 00

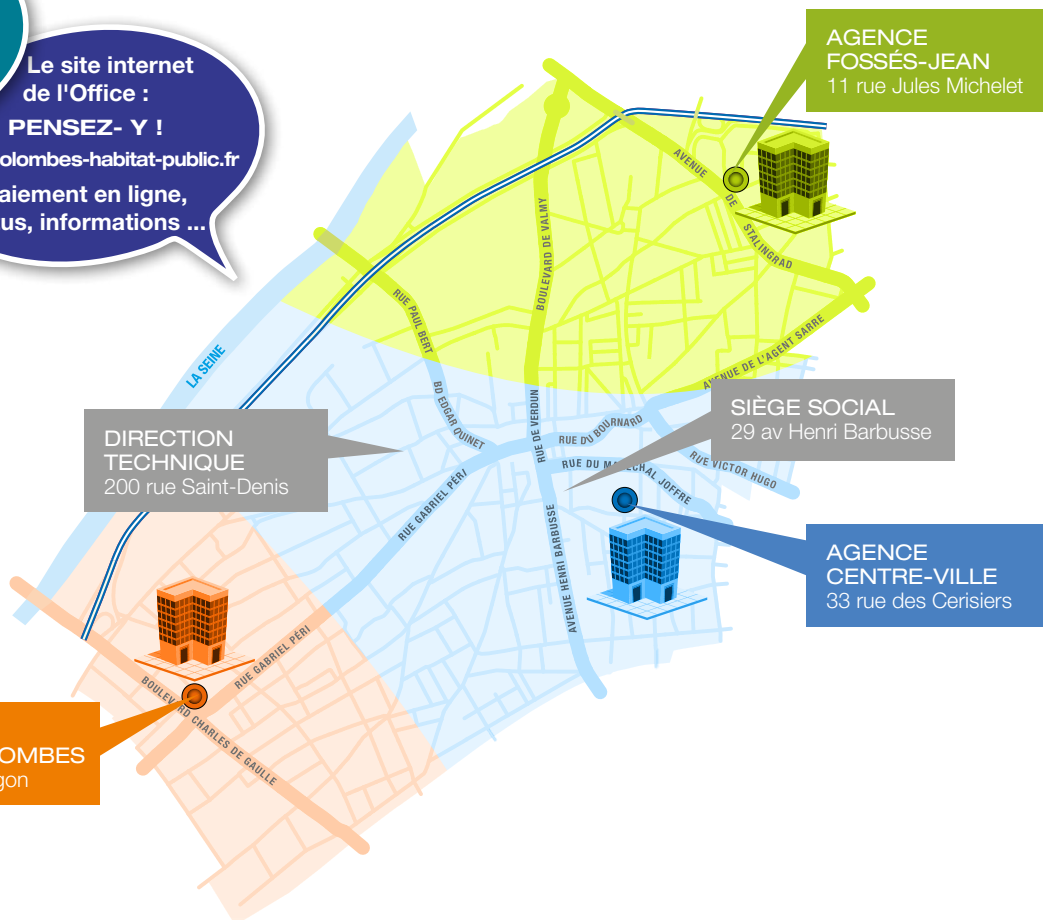
Joignable du lundi au jeudi
de 17h30 à 8h30
et du vendredi
de 12h30 au lundi 8h30

**Le site internet
de l'Office :**

PENSEZ- Y !

www.colombes-habitat-public.fr

paiement en ligne,
actus, informations ...



**DIRECTION
TECHNIQUE**
200 rue Saint-Denis

**AGENCE
FOSSÉS-JEAN**
11 rue Jules Michelet

SIÈGE SOCIAL
29 av Henri Barbusse

**AGENCE
CENTRE-VILLE**
33 rue des Cerisiers

**AGENCE
PETIT-COLOMBES**
16 Place Aragon

**Colombes
Habitat**



Office Public de l'Habitat (OPH)

29, avenue Henri Barbusse - 92701 Colombes cedex

Tél. : 01 41 19 14 14 - Fax : 01 41 19 14 45

www.colombes-habitat-public.fr