



FOCUS

L'Oph est une maison renfermant nombre de métiers qui doivent être coordonnés pour bien vous servir. Les plus proches de vous ont pour missions d'effectuer les tâches indispensables à la surveillance des bâtiments, leur entretien technique, leur nettoyage, l'accompagnement des entreprises qui interviennent à notre demande. Ils sont là également pour être à votre écoute, vous informer, vous conseiller.

Comme j'ai pu l'évoquer avec le conseil d'administration et les représentants de locataires, il est temps pour l'OPH de mettre en œuvre les derniers points de la réorganisation. Vos gardiens vont ainsi dans la plupart des sites dès maintenant, et au fil de l'eau pour les autres, évoluer dans leurs missions et l'organisation de leur journée. L'arrivée des bornes enterrées favorisant le tri sélectif modifient la nature du travail des gardiens. Ils vont donc pouvoir prendre en charge davantage de nettoyage. Leur emploi du temps va vous être indiqué en toute transparence pour une bonne compréhension et que vous puissiez saisir le fonctionnement à votre service.

Nous souhaitons que la responsabilisation de chacun, le meilleur suivi des entreprises par le coordinateur de travaux, mènent à une meilleure professionnalisation de chaque collaborateur et que l'OPH et ses locataires en bénéficient davantage chaque jour. Cela nous permettra y compris de mieux faire face lors d'absences d'agents de l'OPH.

Bonnes fêtes à tous

Anthony MANGIN
Président de l'OPH
anthony.mangin@ophlm-drancy.org
Permanences sur rendez-vous
01 48 96 68 11

Sandrine ANDRÉ : Directrice de la proximité

L'OPH de Drancy a toujours mis un point d'honneur à **maintenir le déploiement de ses équipes de Proximité sur le terrain**, à l'heure où certains bailleurs privilégient l'externalisation des services. Mais pour atteindre notre objectif ambitieux de renforcer l'accueil des locataires, garantir une prestation de service de qualité tout en maîtrisant

Michaël Araujo : Responsable de l'Agence du Petit Drancy

« Ce projet est un **travail de fond** entrepris depuis plusieurs mois. Il a commencé avec les mutations des Responsables d'Agences et Coordinateurs de travaux en septembre 2015. Ces mutations ont eu pour but de **valoriser les qualités de chacun au sein de toutes nos agences de proximité**. Depuis le 12 septembre, nos « EX ALS » sont devenues : **Chargée de la Relation Locative et Chargée de l'Action Sociale et du Précontentieux**.

Le projet Proximité se met en place. Pouvez-vous nous en dire plus ?

Odile Minette Sainte Marie : Responsable de l'Agence Bois de Groslay

« Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service auprès de nos locataires, **la réorganisation de la proximité a pour objectif une meilleure visibilité des horaires de travail des gardiens, de leurs tâches, de leur présence sur les sites**. Avec notamment l'établissement de leur planning de ménage et de traitement des déchets qui seront affichés dans chaque hall.

Pouvez-vous nous présenter les métiers en présence ?

Odile Minette Sainte Marie :

« La scission du poste d'**Assistante Locative et Sociale** en deux postes distincts : chargée de la relation locative et chargée de l'action sociale et du précontentieux permet un service plus rapide et ciblé.

En effet, la chargée de la relation locative s'occupant de l'accueil physique et téléphonique, de la vie du contrat de location (logement et annexes) de l'entrée dans les lieux à la sortie du locataire renforce par sa présence constante auprès des locataires le service de proximité rendu. Dans notre nouvelle organisation, **la chargée de l'action sociale et du pré-contentieux** est en charge de l'aspect financier, tel que les dettes locatives, les encaissements de loyer, mais aussi de tout le volet social. Son action quotidienne auprès des familles en difficulté et le travail quotidien réalisé en collaboration avec la conseil-

les charges de nos locataires, il fallait réorchestrer nos équipes avec les 5 agences.

C'est en cela que nous avons le plaisir de vous présenter aujourd'hui notre projet « Proximité » dans lequel **chaque collaborateur retrouvera son cœur de métier** pour mieux servir votre intérêt. ■

Ces deux nouveaux postes sont présents au sein des agences. Dernière étape de ce renouveau, vos gardiens. La mise en place est en cours.

Leur présence sur votre site sera donc rythmée selon la priorité de leur tâche au travers d'un emploi du temps. Par ailleurs, dans un souci de confort de vie, des horaires leurs seront fixés.

L'objectif final est la satisfaction de nos locataires. ■

L'objectif de cette nouvelle organisation est de **replacer toute l'équipe de Proximité dans son cœur de métier**. Cela va permettre à nos locataires de savoir "qui fait quoi" au niveau du personnel de proximité. Ils pourront ainsi s'adresser directement au bon interlocuteur.

Le gardien restant l'interlocuteur privilégié pour toutes les réponses de premier niveau. ■

lère économique et sociale, font de ces deux personnes un réel soutien pour nos locataires. **Notre CESF** apporte « le plus » de l'orientation des locataires fragilisés vers d'autres partenaires dès que les problématiques rencontrées ne sont plus du ressort de l'OPH.

Le coordinateur de travaux, quant à lui, prend en charge tous les aspects techniques au sein des parties communes et privatives, le suivi des prestations contractuelles des entreprises. Il représente l'OPH lors des expertises et travaille quotidiennement en étroite collaboration tant avec **les Gardiens** qu'avec le responsable de l'agence de proximité.

En tant que **responsable de l'agence** du Bois de Groslay, je coordonne toutes les tâches des collaborateurs de proximité et vérifie les réalisations des prestations ainsi que la qualité du service rendu aux locataires. ■



Les métiers en présence

L'ASSISTANTE LOCATIVE ET SOCIALE est scindé en deux postes distincts pour un service plus rapide et ciblé.

LA CHARGÉE DE L'ACTION SOCIALE ET DU PRÉCONTENTIEUX

- En charge de l'aspect financier, tel que les dettes locatives, les encaissements de loyer, mais aussi de tout le volet social.
- Elle veille à la mise en œuvre des outils de garantie des loyers et s'assure du recouvrement des premiers mois d'impayés locatifs. Elle met en relation le locataire avec la C.E.S.F. autant que de besoin.
- Son action quotidienne auprès des familles en difficulté et le travail régulier réalisé en collaboration avec la conseillère économique et sociale, font de ces deux personnes un réel soutien pour nos locataires. Notre C.E.S.F. apporte « le plus » de l'orientation des locataires fragilisés vers d'autres partenaires dès que les problématiques rencontrées ne sont plus du ressort de l'OPH.

LA CHARGÉE DE LA RELATION LOCATIVE

- Elle s'occupe de l'accueil physique et téléphonique des locataires ou tout autre correspondant et apporte des réponses de premier niveau.
- Elle enregistre les sollicitations techniques et locatives.
- Elle suit la vie du contrat de location (logement et annexes) de l'entrée dans les lieux à la sortie du locataire renforce par sa présence constante auprès des locataires le service de proximité rendu.

LE COORDINATEUR DE TRAVAUX

- Il prend en charge tous les aspects techniques de nos locataires jusqu'à leur résolution au sein des parties communes et privatives, le suivi des prestations contractuelles des entreprises (ascenseurs, portes de parking, ménage, etc..).
- il est le garant de la maîtrise des délais de travaux, il contrôle l'activité de nos entreprises prestataires, comme les espaces verts, la désinsectisation, l'entretien des chaudières, etc...
- Il représente l'OPH lors des expertises et travaille quotidiennement en étroite collaboration tant avec les gardiens qu'avec le responsable de l'agence de proximité.
- Il réalise également les états des lieux entrants sortants et le chiffrage des travaux de remise en état, Il s'assure du bon fonctionnement des équipements de sécurité en lien avec les gardiens de l'agence et le pôle entretien du patrimoine de la direction de la proximité.
- Il coordonne toutes les tâches des collaborateurs de proximité et vérifie les réalisations des prestations ainsi que la qualité du service rendu aux locataires. »

LE RESPONSABLE D'AGENCE

Il donne le rythme et les orientations à son équipe, qui est à votre disposition à l'agence de proximité les lundi, mercredi, vendredi de 8:30 à 12:00 et de 13:30 à 17:30 ainsi que les mardi après midi et jeudi matin. Les plages de fermeture au public sont destinées à permettre aux équipes de travailler les dossiers des locataires.

- Il a pour mission d'accompagner les gardiens dans la réalisation de leurs tâches et de veiller à l'atteinte des objectifs fixés à chacun. Chaque mois, il réalise un tour d'affaires avec eux afin de faire le point sur les difficultés qu'ils rencontrent
- Il veille également, à la coordination des missions entre les différents corps de métier au sein de l'agence.
- Il mets en œuvre des actions visant à recréer du lien social au cœur des résidences en partenariat avec les acteurs locaux, à ce titre, il est le 1er interlocuteur des associations.



Quels sont les objectifs de l'amélioration du service rendu aux locataires ?

Idir KENNOUCHE - Responsable d'Agence

«Chacune des sollicitations de nos locataires nous devons y apporter une réponse. Cela nous permet de connaître les attentes des locataires. Lorsqu'un prestataire est sollicité afin d'apporter une satisfaction aux locataires. Celle-ci nous aide à jauger la satisfaction des locataires sont mentionnés et nous permet de connaître les résultats obtenus ne sont qu'une partie des résultats obtenus. Ceux-ci ont pour but d'améliorer le service rendu aux locataires, leur satisfaction et leur service.

LE GARDE

Il reste le premier interlocuteur des locataires. Il assure le service rendu selon un planning défini dans les halls et surveille le fonctionnement des équipements et des meubles de leur service.

Quelles sont vos missions et comment la nouvelle organisation renforce votre rôle auprès des locataires ?



Daniel COCOZZA - *Coordinateur de Travaux- Avenir parisien*

«Mes missions principales au sein de l'OPH sont la remise en état des logements et la gestion des sollicitations. Je suis responsable de la maîtrise des délais de travaux et je contrôle l'activité de l'entreprise mandatée. Je m'assure du traitement des sollicitations techniques. En collaboration avec les gardiens je veille au bon fonctionnement des équipements de sécurité dans l'intérêt des locataires. Cette nouvelle organisation va me permettre d'être plus sur le terrain afin de répondre au mieux aux demandes des locataires. Nous aurons plus de réactivité pour mettre en avant le professionnalisme de l'entreprise. Ne plus avoir de gardiens sous ma responsabilité hiérarchique et le fait d'avoir certains gardiens pour effectuer des états des lieux de sortie me permettra de dégager du temps pour répondre avec plus de précision sur des problématiques techniques.»



Nadia AIBOUDI - *Gardiennne - Agence du Petit Drancy*

«Le gardien ou la gardienne est **le maillon d'une chaîne de service rendu au locataire**. J'accomplis différentes

tâches, telles que l'entretien ménager, le traitement des sollicitations, la surveillance du patrimoine, je délivre l'information nécessaire au locataire et suis le relai entre ce dernier et les différents prestataires de l'office. Mes activités vont se diversifier de plus en plus avec cette nouvelle organisation, je vais réaliser des états de lieux, des contrôles de travaux, et effectuer de la gestion de conflit de voisinage tout en étant présente au quotidien pour mes locataires. Tout cela demande un sens du service et de l'écoute. Il faut un très bon relationnel. **Ma loge sera le point d'accueil principal où les locataires pourront venir me solliciter en cas de problème.**»



Alors qu'est ce qui change pour les locataires ?

Quels sont les objectifs fixés pour les services aux locataires ?



Agence de la Haute Borne et de la Régie.

«... nos locataires est enregistrée. Une réponse sous 30 jours. La qualité de nos prestations. Effectuer une réparation, une enquête de satisfaction est délivrée. Satisfaction de nos locataires. Plusieurs critères permettent de nous perfectionner. Une partie de nos objectifs quantitatifs fixés. Améliorer le quotidien de nos locataires et la qualité du service rendu.»



Samia BECHIRI - *Chargée de la Relation Locative - Agence du Parc*

«Les locataires ont la possibilité d'avoir un seul interlocuteur, ce qui permet d'être réactif à leurs sollicitations. De plus ils ont la chance de pouvoir passer en agence ou de m'appeler. Je reste à leur disposition et réponds à leur demande dans les plus brefs délais. Dans mon cœur de métier où s'arrête ma mission et qui prend le relai ? **Concernant la gestion locative** : elle est gérée par moi de bout en bout (signature de baux, avenant aux contrats, congés de logements...). **Pour le Technique** : ma mission consiste à prendre en compte la sollicitation du locataire, à l'enregistrer en informatique et à la relayer au coordinateur de travaux. Pour ce qui est du contentieux, je prends des rendez-vous pour mes collègues : CESF ou bien la chargée d'action sociale et de précontentieux lorsque la situation des locataires le nécessite.» hiérarchique et le fait d'avoir certains gardiens aptes à effectuer des états des lieux de sortie me permettra de dégager du temps pour répondre avec plus de précision sur des problématiques techniques.»

Votre mission va être exercée de façon plus confortable pour les locataires. Quelles sont les actions que vous menez et quels sont les relais ?



LE GARDIEN

«...interlocuteur de nos locataires pour l'entretien ménager défini et affiché sur le tableau. Je veille au bon fonctionnement des équipements des logements.»



Marcelle SAKI - *Chargée de l'Action Sociale et du Précontentieux*

« Ma mission sera désormais de m'intéresser au plus près des comptes des locataires, vérifier le bon paiement des loyers et trouver pour les locataires ayant du retard, des solutions pour remédier à cette situation. Le point fort sur ce nouveau poste sera le temps que je consacrerai exclusivement aux locataires ayant besoin d'un accompagnement à un moment donné de leur vie face une situation qui pourrait éventuellement conduire à une expulsion.»

Quel est votre rôle ?



Safia SLAMOWICZ - Conseillère en Economie Sociale et Familiale - Agence Bois de Groslay

«La CESF est un travailleur qualifié dont le cœur de métier est fondé sur une expertise dans les domaines de la vie quotidienne : consommation, habitat, insertion sociale et professionnelle, alimentation-santé.

J'interviens auprès des personnes en situation de précarité, ou ayant des difficultés financières, ou connaissant des problèmes d'action au logement, de surendettement, de chômage. Mon action s'inscrit aussi dans les problématiques de vieillissement de la population, de dépendance, de handicap, de protection de l'enfance...

Il faut privilégier la participation active des ménages dans toute intervention en tenant compte de l'expression de leurs besoins, afin qu'ils puissent progressivement accéder à leur autonomie et à la maîtrise de leur environnement domestique.

Mes missions principales au sein de l'OPH sont de :

- Favoriser l'accès au logement des nouveaux locataires par le biais du FSL Accès et du Prêt CAF.
- Favoriser le maintien des locataires rencontrant des difficultés financières et sociales :
- Les locataires en impayé de loyer en établissant et en analysant le budget familial et/ou en mobilisant les dispositifs d'aides existants,
- Les locataires fragiles : population vieillissante, ou avec handicap physique et/ou psychique, en rencontrant le locataire concerné et en signalant les situations et en mobilisant les partenaires
- Les locataires n'entretenant pas leur logement en signalant et en mobilisant les partenaires, en prodiguant des conseils.

D'autres missions m'incombent, telles que :

- Répondre aux sollicitations des partenaires internes et externes sur des situations,
- Assurer le développement et le suivi des relations avec les partenaires extérieurs
- Participer aux commissions épicerie solidaire
- Participer à des groupes de travail de réflexion
- Participer, par une analyse et l'établissement de bilans à une meilleure connaissance des difficultés et des besoins des locataires.»

Permanences du président

JANVIER & FÉVRIER

Le Président vous reçoit dans votre agence de proximité, sur rendez vous au : **01 48 96 68 11**

AGENCE DE L'AVENIR PARISIEN

17 et 31 janvier
28 février

AGENCE DES BOIS DE GROSLAY

9 janvier et 23 janvier
20 février

AGENCE DE LA HAUTE BORNE

10 janvier et 24 janvier
21 février

AGENCE DU PARC

11 janvier et 25 janvier
22 février

AGENCE DU PETIT DRANCY

16 et 30 janvier
27 février

Quels sont vos partenariats ?



Fanny GARCIA - Conseillère en Economie Sociale et Familiale - Agence du Petit Drancy

«Le SSD (Service social Départemental), la Mairie (CCAS, Assistante sociale Mairie, et Service hygiène), Centre médico-psychologique, Antenne de soins, médecins traitants, CRAMIF, Réseau Equip'âge, Associations diverses, Organismes de tutelles, Hôpitaux, Procureur de la République, Police, Pompier...»

**Nous vous souhaitons
d'agréables fêtes
de fin d'année
et vous présentons
nos meilleurs vœux
pour 2017**

