

Des informations pour votre logement

1. La concertation locative, un dialogue permanent.
2. Des femmes et des hommes au service des locataires.
3. Des enquêtes afin d'améliorer nos services au quotidien.



OPH 31 et Vous

LE MAGAZINE DU LOCATAIRE

ÉDITH MARCHAL

« JE SUIS EN CONTACT DIRECT AVEC TOUS LES LOCATAIRES DE L'OPH 31. JE SUIS CHARGÉE DE FAIRE REMONTER LES INFORMATIONS »

DE VOUS À NOUS

LA CONCERTATION LOCATIVE, une mission partagée

Un dialogue permanent entre l'Office et les associations que vous avez élues.

info +

Le Conseil de Concertation Locative c'est aussi :

- 4 réunions : organisées au minimum chaque année.
- 3 associations : la CLCV, l'AFOC et la CNL 31, que vous avez élues et qui participent à l'élaboration du Plan de Concertation Locative et fixent les axes du travail pour les années à venir.
- 2 orientations principales pour la période en cours : les charges et la mise en place d'une plate-forme d'astreinte associée à un contrat d'entretien multiservices.

Les prochaines élections de vos représentants auront lieu en décembre 2014.

Les Conseils de Concertation Locative ont été institués par la loi « SRU » du 13 décembre 2000*. Ils sont composés de représentants des locataires et de représentants du bailleur. Les membres du Conseil se réunissent régulièrement, au moins une fois par an, pour étudier des questions d'intérêt général. Ces réunions sont l'occasion de soumettre à débat un certain nombre de préoccupations communes concernant le parc de logements sociaux de l'Office.

UN LIEN ESSENTIEL ENTRE BAILLEURS ET LOCATAIRES

Le Conseil de Concertation Locative s'intéresse principalement aux aspects concrets liés à la gestion des logements. C'est-à-dire à l'entretien, à la sécurité, ou encore aux charges locatives. La loi « SRU » prévoit aussi une

concertation avec les locataires lorsque certaines opérations d'amélioration pourraient entraîner une augmentation de loyer : les locataires sont alors consultés sur le détail des travaux envisagés, sur la hausse du loyer qui en résulterait et peuvent conclure des accords locatifs collectifs avec le bailleur. L'avis du Conseil de concertation locative intervient également lors de projets de réhabilitation, de construction. Des protocoles de vente sont conclus pour préserver les intérêts des locataires pour le relogement par exemple. La concertation locative est importante pour les locataires, car elle permet d'améliorer la qualité des services rendus. Au moment des élections, il est donc important d'aller voter, afin de défendre vos intérêts.

* Loi n° 2000-1208 relative à la solidarité et au renouvellement urbain.



Son secteur

- ▶ Résidence Lassere et résidence du Comminges à Boulogne-sur-Gesse
- ▶ Nombre de logements : 41

Gardien, agent d'entretien, chargé de secteur...

PORTRAITS CROISÉS

MARYSE BEZE

49 ANS, AGENT D'ENTRETIEN À BOULOGNE-SUR-GESSE



MON MÉTIER: J'assure l'entretien des parties communes : faire le ménage, passer la serpillière, enlever les toiles d'araignées, nettoyer les conteneurs... Je m'occupe aussi de l'entretien courant : il m'arrive par exemple de changer les ampoules. S'il s'agit de réparations plus complexes, je fais appel aux agents de proximité. Mon métier demande également un grand sens de l'écoute : pour les problèmes concernant les logements, mais aussi pour le reste... Boulogne, c'est tout petit, il y règne une ambiance très sympathique. J'aime beaucoup mon métier.

3 QUALITÉS: Le respect des autres, le sens du contact... et la forme physique!

LE MOINS: Le tri des poubelles qui est souvent mal fait.

LE PLUS: Le contact avec les gens, surtout les personnes âgées.



ÉDITH MARCHAL

44 ANS, CHARGÉE DE SECTEUR À SAINT-GAUDENS

MON MÉTIER: Je suis en contact direct avec tous les locataires de l'OPH 31. Je suis chargée de faire remonter les informations, et je m'occupe des petits tracas de tous les jours : litiges, fuites, pannes... J'ai également un rôle de commerciale : je fais visiter les logements aux futurs résidents. Je réalise avec eux l'état des lieux. Enfin, je manage l'équipe d'entretien. Je tiens une permanence dans un bureau à Montréjeau, et je suis aussi sur le terrain et joignable par téléphone. Les journées sont toutes différentes : certaines sont très calmes, mais parfois tout s'emballe. Il faut un caractère bien trempé pour faire ce métier et réussir à se faire respecter.

3 QUALITÉS: L'empathie, l'écoute et le sens de la justice.

LE MOINS: On est souvent amené à rentrer dans la sphère intime des habitants, et l'on se trouve parfois face à des situations tristes.

LE PLUS: Le contact humain.

Son secteur

- ▶ 25 communes autour de Saint-Gaudens.
- ▶ Nombre de logements : 456



MARTIAL BLAZEIX

45 ANS, GARDIEN À AUCAMVILLE

MON MÉTIER: Je suis en charge des tâches d'entretien (à 75 %) ; j'assume également plusieurs tâches administratives et techniques (à 25 %) : état des lieux entrant, accueil et contrôles des entreprises sur le site, médiations de premier niveau, aide aux locataires pour organiser le tri sélectif, la gestion des encombrants... Chaque jour, je fais le tour des trois résidences. Je suis un missionnaire ! Je suis toujours prêt à donner un coup de main : un petit bricolage, sortir un encombrant, faire faire une promenade à une personne âgée, porter des courses... Je fais attention aux gens que l'on ne voit jamais. Mon travail consiste à améliorer la vie des résidents. L'entraide au quotidien, c'est extrêmement important.

3 QUALITÉS: L'humanité, le respect mutuel et l'assiduité.

LE MOINS: La mesquinerie de certaines personnes.

LE PLUS: Les gens... On s'attache.

Son secteur

- ▶ Résidences Maryse Bastié, Jacqueline Auriol et Jean Mermoz à Aucamville
- ▶ Nombre de logements : 93



SYLVIE SOARES

49 ANS, GARDIENNE À CARBONNE



MON MÉTIER : Je suis à 75 % agent d'entretien. Le reste, c'est de l'administratif: j'assure les états des lieux entrants et sortants, l'accueil des nouveaux locataires, la visite des logements vacants, je prends les réclamations... Je peux aussi porter plainte en cas de dégradation. En ce qui concerne les conflits entre voisins, ils sont plus du ressort de l'agent de proximité; mais il m'arrive souvent d'écouter. Mon rôle

est de privilégier avant tout le dialogue avec les locataires pour que tout se passe au mieux, de comprendre et de trouver des solutions. Ils savent que je suis là et qu'ils peuvent compter sur moi. En plus je suis née à Carbonne. Ils me connaissent. J'essaie d'aller au devant, de ne pas attendre qu'ils me sollicitent.

3 QUALITÉS : L'écoute, la médiation et la présence.

LE MOINS : Sans hésiter, la négligence des gens sur le tri sélectif, sur l'utilisation des conteneurs et le dépôt de leurs encombrants, qu'ils mettent n'importe où. Il m'arrive régulièrement de charger ma voiture pour aller à la déchetterie...

LE PLUS : La rencontre et le contact avec les gens.



Son secteur

- ▶ Résidences Lamartine, Le Kiosque, Saint-Laurent, CLAOUS 1, 2 et 3 à Carbonne
- ▶ Nombre de logements : 100



OPH 31 : LES NUMÉROS UTILES

La paierie départementale : 05 34 26 52 00
La plateforme multiservices : 03 21 21 47 23
Fax gestion locative : 05 61 99 32 99

GARDIENS

Hélène Bourrust, gardienne à Villemur-sur-Tarn
Mail : h.bourrust@oph31.fr
Bureau de Villemur, résidence la Minoterie
T. 06 07 49 88 78 - 05 34 27 54 97

Martial Blazeix, gardien à Aucamville
Mail : m.blazeix@oph31.fr
Bureau d'Aucamville, avenue Saint-Exupéry, résidence Jacqueline Auriol
T. 06 74 97 59 91 - 05 61 45 38 29

Jean-Yves Labarre, gardien à Tournefeuille
Mail : j.labarre@oph31.fr
Bureau de Tournefeuille, 28 rue des Saules
T. 06 07 34 07 99 - 05 61 16 06 68

Sergine Martins, gardienne à Auterive
Mail : s.martins@oph31.fr
Bureau de Auterive, rue du Président Salvador Allende
T. 06 07 34 21 83 - 05 61 50 57 80

Sylvie Soares, gardienne à Carbonne
Mail : s.soares@oph31.fr
Bureau de Carbonne, résidence Lamartine bloc 2
T. 06 74 97 59 83 - 05 62 01 52 93

Bruno Narfin, gardien de 3 résidences à Toulouse (31200)
Mail : b.narfin@oph31.fr
Bureau de Toulouse, 95 avenue des Minimes
T. 06 07 34 23 78 - 05 62 26 51 16

CHARGÉS DE SECTEUR

Rachid Ryad, chargé de Secteur 2
Mail : r.ryad@oph31.fr
Accueil sur RDV au bureau de Colomiers, 23 cité des Fenassiers
T. 06 70 42 15 58

Saliha Chaouch, chargée du Secteur 3
Mail : s.chaouch@oph31.fr
Accueil sur RDV à Revel, Villefranche-de-Lauragais et Castanet-Tolosan
T. 06 74 97 59 92

Édith Marchal, chargée du Secteur 5
Mail : e.marchal@oph31.fr
Accueil sur RDV au bureau de Montréjeau, 68 rue Jean Jaurès appartement 1
T. 06 21 01 14 18

RESPONSABLES DE TERRITOIRES

Sophie Passera, responsable de Territoire 1 (secteurs 1 et 2)
Mail : s.passera@oph31.fr
Accueil sur RDV au 06 74 97 59 98

Paul Vals, responsable de Territoire 2 (secteurs 3, 4 et 5)
Mail : p.vals@oph31.fr
Accueil sur RDV 06 74 97 60 64



Vous êtes nombreux à avoir répondu à notre enquête de satisfaction triennale. Grâce à vos réponses, nous connaissons nos points forts et les domaines dans lesquels nous devons nous investir davantage.

ENQUÊTE :

PROGRESSER, TOUJOURS

ments dans le logement est en augmentation (79 % de satisfaits, contre 76 % en 2010). La mise en place de la plateforme téléphonique 24 heures sur 24 et du contrat d'entretien multiservices ont grandement amélioré notre rapidité d'intervention ; cela se voit car vous êtes désormais 77 % de satisfaits sur ce point, contre 67 % en 2010.

Autre point très positif, les conditions d'entrée dans le logement, jugées très satisfaisantes par les nouveaux locataires (89 % se disent satisfaits).

UNE ENQUÊTE RICHE D'ENSEIGNEMENTS

Toutefois, pas d'angélisme. L'enquête montre aussi que OPH 31 doit encore s'investir dans certains domaines pour vous satisfaire. Vous avez notamment exprimé une grande inquiétude quant à l'augmentation du loyer et des charges : seulement 58 % d'entre vous sont satisfaits du montant des charges, contre 64 % en 2010. À noter toutefois, les problèmes de loyer ou de charges continuent à être réglés de façon correcte par le service gestion sociale, puisque 86 % des locataires se disent satisfaits du traitement de ces questions.

Par ailleurs, la propreté des parties communes satisfait seulement 72 % des locataires, un score proche de la moyenne relevée en Midi-Pyrénées, mais qui stagne depuis 2010. Cet entretien doit être amélioré, et sans en augmenter le coût. L'effort est donc double : l'Office doit gagner en efficacité pour l'Office (mise en place de nouvelles méthodes de nettoyage, par exemple), et les résidents doivent respecter encore plus les parties communes.

La satisfaction des locataires est également en baisse sur le traitement des demandes non techniques, avec une perte de 5 points entre 2010 et 2013, malgré 75 % de locataires qui se disent toujours satisfaits.

Ainsi, cette nouvelle enquête de satisfaction est riche d'enseignements pour OPH 31. Les nouveaux services mis en place depuis 2010, comme la plateforme d'appel et le contrat d'entretien multiservices, ont porté leur fruit : les locataires se sentent mieux servis. Le processus de réhabilitation et le plan de changement des chaudières a également donné satisfaction. Reste à améliorer l'entretien des parties communes et la maîtrise des charges et du montant des loyers.

* Enquête menée de septembre à octobre 2013 auprès de 518 locataires.

Dans l'ensemble, l'Office Public de l'Habitat de Haute-Garonne satisfait ses locataires. Vous êtes 84 % à vous être déclarés satisfaits de nos services, contre 83 % lors de l'enquête précédente en 2010.

Plusieurs points dans cette enquête montrent que les efforts réalisés par OPH 31 pour mieux satisfaire ses locataires sont reconnus et appréciés. L'entretien des espaces extérieurs, tout d'abord. En progrès de 3 points dans notre enquête par rapport à 2010, il demeure toutefois en retrait par rapport à la moyenne de Midi-Pyrénées. L'amélioration est encore plus nette en ce qui concerne le fonctionnement des équipements techniques : le pourcentage de locataires satisfaits gagne 3 points. Pour les interventions dans les parties communes, il en gagne 10 entre 2010 et 2013. De même, la satisfaction des locataires sur le fonctionnement des équipe-



84 %

de locataires se disent globalement satisfaits des services de l'OPH 31 (contre 83 % en 2010)

La plateforme d'appels et le contrat d'entretien multiservices

Depuis le 1^{er} décembre 2012, vous n'êtes plus seuls face à un souci de panne dans votre logement, le soir et le week-end. L'OPH 31 a mis en place un contrat d'entretien multiservices et une plateforme d'appel qui assure une veille 24h sur 24 et 7 jours sur 7 au 03 21 21 47 23. Votre demande sera traitée dans un délai de 4 heures à 5 jours, selon le niveau d'urgence. Pour les réclamations concernant les parties communes, les demandes administratives, les demandes de conseil et les informations diverses, faites appel à la Cellule de Gestion des Demandes des Locataires au 05 62 73 56 00.



très nette amélioration du pourcentage de satisfaits entre 2010 et 2013 concernant le fonctionnement des équipements techniques et les interventions dans les parties communes

79 % +3 POINTS

de satisfaits sur le fonctionnement des équipements dans le logement, contre 76 % en 2010



77 %

de satisfaits par la rapidité d'intervention au lieu de 67 % en 2010



89 %

de locataires satisfaits des conditions d'entrée dans le logement



72 %

de locataires satisfaits par la propreté des parties communes