

LOCATAIRES



DES ACTIONS CIBLÉES pour améliorer rapidement la qualité de service dans certaines résidences

Chaque année, l'Office interroge un échantillon représentatif de ses locataires afin de mieux comprendre leurs attentes et leurs besoins. Dans le cadre de sa démarche qualité de service et dans la perspective de la **démarche Quali'HLM** destinée à améliorer la qualité du service rendu, Plaine Commune Habitat souhaite **exploiter davantage ces enquêtes annuelles de satisfaction**. Au regard des résultats enregistrés sur certaines résidences, les équipes de proximité se mobilisent sur des actions rapides et visibles.

Dans le cadre de cette **démarche exploratoire**, 20 résidences sont concernées avant d'envisager de l'étendre à d'autres sites.

Les résidences concernées sont :

- Agence Est : Grand Verlainne et Gabriel Péri
 - Agence Nord : Bardet, Boris Vian, Fontaine Rosée, Les Presles,
 - Agence Sud : Cosmonautes, Franc-Moisin, Îlots 4 et 8, Pablo Picasso, Simounet,
 - Agence Nord-Est : Auguste-Delaune, Jacques Duclos, Joliot-Curie, Gabriel-Péri, Salvador-Allende et la Saussaie
- Pour chaque résidence, une communication met en avant les thématiques représentatives ainsi que les **actions mises en œuvre pour répondre aux attentes exprimées par les locataires** : menus travaux, aménagement, nettoyage, sensibilisation...

Certaines sont expérimentales, par exemple des prestations supplémentaires le week-end (et pour le moment non récupérables sur les charges locatives) ou mettre en avant des opérations collectives engagées par les équipes de gardien-nes.

Un Centre de Relation Locataire créé d'ici à la fin de l'année

J'ai voulu que l'Office s'engage dans une démarche globale d'amélioration de la qualité de service rendu aux locataires. Parmi celles-ci, celle de la relation locataire est particulièrement importante.

Afin d'apporter un service encore plus qualitatif aux locataires, Plaine Commune Habitat va ouvrir prochainement un nouveau service : le Centre de Relation Locataire.

Ce nouveau moyen d'échange entre les locataires et l'Office va permettre aux locataires de simplifier leurs démarches sans avoir à se déplacer. Il vient en complément des différents modes de contacts déjà existants, à commencer par les gardien-nes et les agences de proximité.

Concrètement, il sera possible de contacter le Centre de Relation Locataire via un numéro de téléphone unique, au prix d'un appel local, pour toutes vos demandes. Par exemple :

- Mettre en place un prélèvement automatique
- S'informer sur les modalités de paiement
- Déposer une réclamation
- Demander une place de parking
- Obtenir une attestation de loyer à jour ou une copie de votre contrat de location



Adrien Delacroix,
Président de Plaine
Commune Habitat

- Contacter la cellule sociale pour une situation financière particulière.

Ce nouveau service, disponible sur des horaires élargis, doit ouvrir tout prochainement.

L'Office lauréat des trophées de l'innovation Hlm

Le 29 septembre 2021, l'Union sociale pour l'habitat a organisé la 5^{ème} édition des Trophées de l'Innovation Hlm pendant son congrès annuel. Plaine Commune Habitat était l'un des 10 bailleurs finalistes. Son projet intitulé « Pack emploi-logement » lui a permis de **remporter le Trophée dans la catégorie « Innovation sociale »** organisée en partenariat avec la Caisse d'Épargne.



En Seine-Saint-Denis, le taux de chômage des diplômés de moins de 30 ans des quartiers prioritaires est trois fois supérieur à la moyenne nationale. Partant de ce constat, Plaine Commune Habitat a lancé le Pack emploi-logement en 2018 en partenariat avec 4 partenaires : l'USH, Mozaïk RH, l'association Nos Quartiers ont du Talent, et la Ligue des Jeunes Talents. L'objectif : proposer une offre globale pour accompagner les jeunes sur les deux piliers de leur autonomie que sont l'emploi et le logement, et les aider à

construire leur avenir de manière sereine.

Ce dispositif innovant a aujourd'hui fait ses preuves. Depuis sa création, plus de 70 jeunes ont pu en bénéficier. Parmi eux, 52 ont aujourd'hui un emploi pérenne, dépassant ainsi l'objectif fixé lors du lancement du projet. 10 ont également obtenu leur propre logement au sein du parc de l'Office.

Plaine Commune Habitat a reçu un prix de 5 000 euros pour ce Trophée de l'Innovation sociale. Cette somme sera versée à l'association **Planet Citizens- Language Training 2024**. En donnant à des jeunes sportifs en quartiers prioritaires l'opportunité d'apprendre et de pratiquer les langues, l'association s'engage pour que les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 aient un impact sur l'égalité des chances.

Tout savoir sur l'astreinte technique

Une réclamation ou un problème dans votre logement ?

Votre premier réflexe est de **contacter votre gardien-ne : c'est votre interlocuteur privilégié pour répondre à la plupart des questions que vous vous posez.**

Votre gardien-ne est présent sur la résidence de 8h30 à 12h et de 14h à 17h30 et joignable sur son téléphone portable. En dehors des horaires habituels de travail (le soir, le week-end et les

jours fériés), l'Office organise un dispositif d'astreinte afin d'assurer la continuité de service et faire face à des problèmes techniques importants qui pourraient survenir.

L'astreinte est réservée aux urgences et joignable en composant

le numéro habituel de votre gardien-ne.

Exemples de dysfonctionnements relevant de l'astreinte :

- Panne électrique des services généraux
- Panne du chauffage collectif
- Engorgement des colonnes d'eaux usées.

Attention, en cas d'accident grave (incendie, fuite de gaz, explosion), contactez les pompiers au 18. Lorsque votre demande ne relève pas de l'urgence, veillez à reporter votre appel aux horaires indiqués, afin de ne pas retarder la prise en charge de situations urgentes ou graves.

Rejoignez nos équipes !



Plaine Commune Habitat recrute :

- Assistant-e administratif-ve juridique
- Assistant-e de gestion
- Assistant-e de projets développement en apprentissage
- Adjoint-e proximité au Directeur d'agence
- Chargé-e de gestion locative baux commerciaux en CDD
- Directeur-riche des Ressources humaines
- Gardien-ne d'immeubles
- Gestionnaire précontentieux
- Gestionnaire technique climatisation / ventilation / chauffage
- Responsable de secteur
- Responsable des états des lieux
- Technicien-ne de maintenance ascenseurs
- Serrurier-e en CDD

Pour postuler, adressez votre CV et votre lettre de motivation à recrutement@plainecommunehabitat.fr ou sur le site internet oph-plainecommunehabitat.fr, rubrique: rejoindre nos équipes.

Vu sur

Plaine Commune Habitat
8 octobre, 18:55 · 🌐

#réhabilitation | L'Office vient d'achever la réhabilitation de la partie bois de la résidence Square-Fabien, qui se compose de 45 logements, dont 2 bâtiments collectifs et 17 maisons individuelles.

🎉 L'inauguration a eu lieu ce vendredi 8 octobre en présence d'Adrien Delacroix, président de Plaine Commune Habitat, Katy Bontinck, 1er Adjointe en charge du logement, Oriane Filhol Maire Adjointe aux Solidarités à la Ville de Saint-Denis, du député Stéphane Peu, des équipes de... [Afficher la suite](#)

