

VIVRE EN

ALIM

OPALY

JOURNAL D'INFORMATION DES LOCATAIRES

OCT. 2014 • N°66

DOSSIER

**RETOUR SUR 2013
UNE ANNÉE EN ACTIONS**

CLIN D'OEIL

RÉORGANISATION EN COULISSES

COUCHES DANS LES WC,

DÉGORGEMENT ASSURÉ !

C'EST UN SUJET QUI FÂCHE, ET IL Y A DE QUOI : PERSONNE N'AIME VOIR DÉBORDER SES TOILETTES ET LES EAUX USÉES DE SES VOISINS SE DÉVERSER DANS SON LOGEMENT. POUR ÉVITER CELA, RESPECTONS LES RÈGLES D'UTILISATION DES WC.

OUI

À une utilisation normale : les canalisations sont conçues pour évacuer uniquement les déchets organiques et le papier toilette. La taille et le circuit du réseau ne sont pas appropriés à un autre usage.

⊕ Pour les autres déchets, utilisons la poubelle, à jeter ensuite dans les containers pour ordures ménagères.

NON

Aux couches, serviettes hygiéniques, lingettes, restes de repas... qui se coincent puis bouchent les canalisations à l'insu des utilisateurs.

Lorsque les toilettes sont bouchées, il est trop tard : les eaux usagées vont stagner puis déverser le trop-plein dans les WC d'un des logements. Les dégâts sont peu agréables : inondation, odeurs...

⊕ Seule une intervention d'une entreprise de curage pourra rétablir les choses. L'intervention est coûteuse, et si le logement responsable de l'engorgement est identifié, son locataire devra prendre en charge le coût des travaux.

UNE SEULE SOLUTION :
ADOPTER LES BONS GESTES !



UN ENTRETIEN RÉGULIER

⊕ Opaly passe un marché spécifique pour l'entretien des canalisations. À chaque démarrage de contrat, soit tous les quatre à cinq ans, l'entreprise qui a été retenue effectue un curage de la totalité des canalisations sur l'ensemble du patrimoine (descentes des eaux usées et eaux vannes, réseau en sous-sols). L'entreprise intervient ensuite à chaque fois que cela est nécessaire.

⊕ Pour autant, cela ne peut pallier une mauvaise utilisation. En cas de problème, prévenez votre gardien ou l'astreinte qui demanderont le passage de l'entreprise de curage.

À L'OPH



**PERMANENCE
DE LA PRÉSIDENTE :**

M^{me} Carine Delahaie, présidente, reçoit un mardi après-midi sur deux, en alternance avec M. Pascal Brand, membre du Conseil d'administration. Pour prendre rendez-vous, demandez leur secrétariat au **01 46 15 32 00**

Un Office dynamique mais un contexte inquiétant



“ Le rapport d'activité d'Opaly, évoqué dans ce numéro, est un document précieux, où tous les pans de l'activité y sont présentés : chiffres clés, situation financière, dynamisme de notre organisme, mais également réalités sociales, que n'ont pas manqué de souligner vos représentants

lors de la présentation faite en Conseil d'administration.

C'est un bilan riche, avec des programmes importants de constructions et de réhabilitations lourdes, tout en préservant des moyens pour les programmes d'entretien et de grosses réparations. C'est un bilan qui affirme la dimension sociale d'Opaly, avec des loyers moyens en dessous de la moyenne régionale et nationale. Il affirme aussi l'importance donnée au parcours résidentiel et à l'accès au logement, même si malheureusement il n'est pas possible de répondre à l'ensemble des attentes, tant la crise du logement est profonde.

La fatalité n'est pas à l'ordre du jour : le Conseil d'administration poursuit son action en toute lucidité, et peut compter sur le travail des salariés d'Opaly. Pour autant il convient de souligner les incertitudes qui pèsent. La métropole se construit dans de nouveaux rapports de force issus des scrutins électoraux. L'avenir des bailleurs publics communaux et intercommunaux sont clairement menacés à l'horizon 2017. Le désengagement de l'Etat dans le soutien au logement social est confirmé et s'accélère ; c'est un nouveau modèle économique et financier qui s'organise. Enfin, la carte des quartiers prioritaires voit des cités entières en disparaître, les privant de fait de moyens tant nécessaires.

Rigueur, austérité, conception nouvelle de l'action de l'Etat, sont des éléments factuels. Le logement, « grande cause nationale » entendons-nous, et rappelé encore par le gouvernement lors du congrès de l'Union sociale pour l'habitat en septembre : oui, mais encore faut-il y poser des volontés politiques et des engagements réels que nous avons encore du mal à percevoir.

Nous continuerons à notre échelle à peser dans le débat politique pour promouvoir une gestion de proximité pour un logement social porté par la puissance publique.

P. DAUDET

Vice-président d'Opaly

SOMMAIRE

4 DOSSIER

Retour sur 2013 :
une année en actions

8 SAGA CITÉ

- ① Bienvenue au Coteau
- ② Visites de secteur
- ③ Accès pompiers : à respecter !
- ④ Réhabilitation des Irlandais

11 NOTA BENE

- ① Élections locataires
- ② Infos commerces

12 CLIN D'ŒIL



N°66 VIVRE EN HLM

OPALY
SIÈGE SOCIAL :
 51, rue de Stalingrad
 94110 Arcueil.
 Tél. 01 46 15 32 00.
EN COUVERTURE :
 Le Coteau, Arcueil.
RÉDACTION / PHOTOS :
 Opaly
**CONCEPTION, RÉALISATION,
 IMPRESSION**
 Pellicam - 01 49 08 01 61



[RETOUR SUR 2013](#)

Une année en actions

JE PRENDS L'ASCENSEUR, TU VISITES UN LOGEMENT, ELLE ATTEND UN ENFANT, NOUS RÉHABILITONS, VOUS DÉMÉNAGEZ, ILS CONSTRUISENT... QUELLE ACTIVITÉ ! RETOUR SUR LES PRINCIPALES ACTIONS DE L'ANNÉE PRÉCÉDENTE, QUI ONT ÉTÉ PRÉSENTÉES AVANT L'ÉTÉ AU CONSEIL D'ADMINISTRATION COMME LE VEUT LA RÉGLEMENTATION.

485 LOGEMENTS ATTRIBUÉS

L'accès au logement pour tous, dans un esprit d'équité et de transparence est la première mission d'un bailleur social. Le défi est triple, il s'agit de mettre à disposition du plus grand nombre, des logements de qualité dans un contexte économique de plus en plus difficile, en faisant face à une demande croissante : 3001

demandes de logements ont été recensées sur le territoire de compétences d'Opaly.

485 logements ont été attribués en 2013, dont 46.8 % de mutations : la

Au 31 décembre 2013, OPALY loge 5373 ménages, soit 11136 personnes, représentant près de 30% de la population des Villes d'Arcueil et Gentilly.

UTILISATION DU FONDS DE SOLIDARITÉ HABITAT

67 % des primo-entrants ont des ressources inférieures au PLAI (+ 4 % par rapport à 2012), soit moins de 1 172 euros mensuels pour une personne seule par an. Depuis fin 2012, les conseillères en économies sociales et familiales constituent les dossiers du FSH lors de l'accès au logement afin de solliciter une aide pour le dépôt de garantie, la garantie aux impayés de loyers et selon le barème l'assurance habitation et les ouvertures de compteurs... 34 % ont bénéficiés d'un FSH et 32 % d'un Locapass



440 LOGEMENTS RÉHABILITÉS

Les opérations de réhabilitation, comme celle des bâtiments HV et HW en 2013 dans le cadre du renouvellement urbain, répondent à plusieurs objectifs : apporter un confort nouveau dans les logements, améliorer la sécurité du bâti, aider à la maîtrise des consommations de charge, et améliorer l'esthétisme des bâtiments sans renier leur histoire. Les travaux sur le bâti ont été complétés par la résidentialisation des parkings à l'arrière des bâtiments.

2,07 MILLIONS DE TRAVAUX D'AMÉLIORATION ET D'ENTRETIEN

Oaply poursuit son plan annuel d'entretien sur l'ensemble de son patrimoine, construit à partir des souhaits de locataires exprimés notamment en Conseil de concertation locative, et des interventions recensées en interne.

Entretien courant, remplacement d'équipements, travaux d'amélioration ou encore maintenance et mise en conformité des ascenseurs sur l'ensemble du patrimoine ont représenté plus de 2 millions en 2013.

Démarche peu courante : l'Office a passé une convention avec l'organisme Consuel pour attester des mises en conformité électrique des logements qui sont remis en location : 281 logements ont fait l'objet de la production d'un Certificat de Conformité «Sécurité Electrique» sur l'année 2013.

515
euros

sont consacrés en moyenne par logement à la maintenance

170
nouveaux
logements

sociaux livrés et mis en location

part consacrée aux mutations répond à la volonté politique du Conseil d'administration de favoriser le parcours résidentiel des locataires tout en pré-

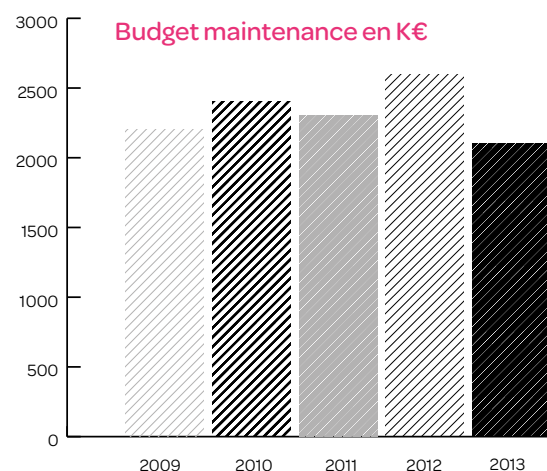
servant la mixité sociale, facilitée en 2013 par la mise en location de nouveaux logements.

31,7
millions
d'euros

d'investissement pour l'avenir dans le cadre du renouvellement urbain du Chaperon vert

UN NOUVEAU PARTENARIAT POUR L'ACCÈS AU LOGEMENT

En 2013, un nouveau partenariat a été initié, avec l'AUVM (Association urgence Val de Marne). Elle procède à des bilans diagnostic avant d'envisager la prise en charge des personnes dont la situation identifiée comme précaire peut nécessiter un accompagnement. L'intervention peut alors se concrétiser par un bail glissant ou une admission dans un logement relai.



2950

interventions

assurées par la régie

ATTENTIFS AU QUOTIDIEN

Parmi les actions qui font partie d'un travail de veille pour la quiétude et la sécurité des locataires, Opaly s'est engagé dans un Contrat département de sécurité réunissant notamment les bailleurs sociaux du département et l'Aorif. Objectif : la simplification des modalités de dépôts de plainte et l'enlèvement des véhicules (stationnement illicite, épaves).

L'ACCOMPAGNEMENT DANS LE RENOUVELLEMENT URBAIN

Dans le cadre du renouvellement urbain du Chaperon vert les locataires ont été accompagnés avant et pendant les travaux de réhabilitation, par Opaly pour la mise à disposition de logements meublés en journée, le relogement temporaire, la mise en carton et le démontage de meubles par les deux agents de l'Office (2 personnes y sont dédiées).

Par ailleurs, des enquêtes sociales sont réalisées en amont des chantiers, et la satisfaction est mesurée par le biais d'une enquête réalisée six mois après travaux ou relogement des locataires : ce fut le cas en 2013 auprès de 140 personnes ayant été relogées dans le cadre de l'Oru.

RENFORCEMENT DE L'INFORMATION

Un dispositif d'information par SMS permet désormais de cibler les destinataires, par antenne de gestion ou par résidence.



L'information donnée peut être d'ordre général, ou concerner une action ou une intervention spécifique, ou relayer le message figurant chaque mois sur l'avis d'échéance.

La nouvelle maquette du journal des locataires est utilisée depuis janvier 2013, pour une meilleure hiérarchisation de l'informa-

84%

84 % des locataires ciblés par sms reçoivent l'info

DU TEMPS POUR LA CONCERTATION

Plus qu'une simple concertation, de nombreuses rencontres ont été proposées par Opaly au cours de l'année 2013 pour permettre aux locataires de participer activement à l'élaboration des projets prévus sur leur quartier dès l'étape de la constitution des cahiers des charges travaux, puis lors des différentes étapes d'avancement, en présence des architectes et des partenaires locaux, jusqu'au vote, préparé avec un bilan personnalisé de la situation du locataire (simulation APL, évolution de la quittance).

À l'issue de la concertation engagée auprès des locataires de six bâtiments du Chaperon Vert, 56 % des locataires se sont exprimés lors du vote sur le projet de réhabilitation ; 84 % des votants y sont favorables.



119 PERSONNES travaillent à l'Office



2 CONSEILLÈRES en économie sociale et familiale (CESF) avec des permanences au siège et en antennes.

DES TEMPS DE RENCONTRES PRIVILÉGIÉS

Dans le cadre d'une démarche concertée avec les représentants des locataires, Opaly veille à ce que chaque résidence puisse être représentée au Conseil de Concertation Locative.

En 2013, ont été débattus l'élaboration du programme triennal de travaux, prenant compte des besoins exprimés par les amicales de locataires, et la réalisation du site internet (contenu et mise en forme).

Par ailleurs, Opaly rencontre régulièrement les représentants des locataires constitués en amicales ou non pour aborder dans le détail attentes et besoins en vue de proposer des ajustements de l'offre de services d'Opaly.

De même, les réunions de copropriété mobilisent les personnels d'Opaly pour y défendre les intérêts des locataires et apporter une expertise technique. En 2013, 3 nouvelles copropriétés ont été mises en place lors d'assemblées générales à la livraison des résidences neuves.

tion et vous faciliter la lecture et l'appropriation du contenu.

Le site internet, www.opaly.org, désormais en ligne, a commencé à prendre forme à l'automne 2013, associant le Conseil de concertation

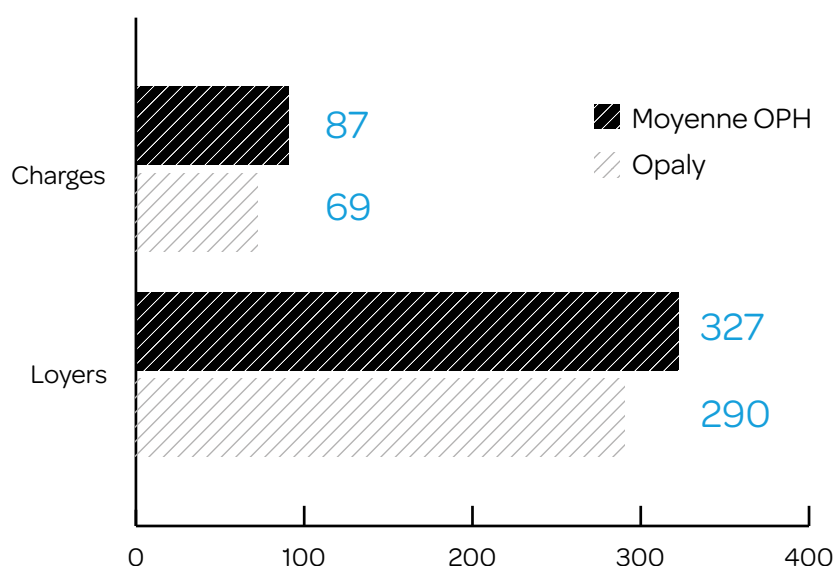
23
plaques

de mosaïque ont été réalisées en atelier dans le groupe Maison des gardes (Arcueil)

locative et les responsables de services de l'Office pour réfléchir à l'organisation du contenu, la rédaction du cahier des charges techniques, puis sa maquette.

Pour en savoir plus : rendez-vous sur www.opaly.org rubrique "le kiosque"

Loyers et charges* en €/logement



ÉVOLUTION MAÎTRISÉE DES LOYERS ET DES CHARGES

Conduire une politique de maîtrise de la quittance est le souci constant du Conseil d'administration. Ainsi, la hausse annuelle (+ 3 %) a pu être compensée par une baisse des charges représentant environ 1,5 %. Chaque programme d'entretien et de rénovation du patrimoine vise par ailleurs à améliorer les performances thermiques des bâtiments et l'amélioration des équipements.

*les charges sont exprimées hors consommations individuelles et charges d'ascenseur.

L'ENGAGEMENT DANS LA GÉOTHERMIE

Le 21 mars 2013, le Conseil d'administration a approuvé la signature du protocole de raccordement des bâtiments de l'Office au réseau de chaleur géothermique d'Arcueil – Gentilly. La volonté des villes d'Arcueil et de Gentilly de s'investir dans le projet urbain de chauffage par la géothermie émane du travail de concertation avec les locataires sur la requalification du quartier du Chaperon Vert et a été formalisée dans la convention de renouvellement urbain. La mise en service est prévue pour la saison de chauffe 2015. 91 % du patrimoine sera raccordé d'ici juin 2015.



63 COLLABORATEURS

sur 119 sont dédiés à la proximité, avec une moyenne de 53 contacts quotidiens en direct par les équipes de proximité.

ORU DU CHAPERON VERT



Bienvenue au Coteau

Situé sur les hauteurs d'Arcueil et en limite de Gentilly, à proximité du boulevard Gabriel Péri et face au parc départemental du Coteau, cet immeuble de 40 logements (du T2 au T5) en R+13 a été livré le 25 juillet à Opaly par le promoteur Nexity. La construction est labellisée BBC «Habitat et environnement» par les organismes Cerqual et

Qualitel. À noter : les balcons font le tour des logements, et sont conçus comme des «vagues» de manière à respecter l'intimité d'un étage à l'autre. Le chauffage et l'eau chaude sanitaire sont collectifs, au gaz puis par géothermie dès 2015. Les logements répondent aux critères d'attribution du «PLS».



LOT 4

Travaux en cours

Après les confortations de sol réalisés cet été pour les bâtiments AG et CJ (Arcueil), les travaux continuent dans les logements T2 du CJ, inoccupés. Il s'agit de les vider entièrement (démolition de cloisons, enlèvement des équipements), en vue de les restructurer. Les deux T2 sur un même palier seront réunis afin d'en faire un T4. Pour Opaly, c'est la possibilité de pouvoir disposer de quelques grands logements supplémentaires : les T4 sont en effet beaucoup demandés lors des mutations, mais relativement peu nombreux en proportion.

À SUIVRE

Livraison de 34 logements sur le terrain Lénine, à Gentilly, à la mi-novembre.

GÉOTHERMIE

Cession d'exploitation de chaufferies

Dans le cadre du développement de réseau de chaleur par géothermie, l'exploitation des chaufferies change progressivement de main. Une première chaufferie du Chaperon vert avait été cédée à Argeo en 2013, une seconde l'est depuis le mois de juin dernier : il s'agit de celle reliée aux bâtiments HV et AH, ainsi qu'à l'école Jean Lurçat et à la zac Lénine. L'exploitation d'autres chaufferies sera confiée à Argeo au fur et à mesure de l'avancée des travaux du réseau de chaleur.

PATRIMOINE

Visites



Mme C. Delahaie, présidente d'Opaly, accompagnée de membres du Conseil d'administration, sera présente régulièrement dans les groupes du patrimoine, lors de visites de secteur afin d'échanger avec les locataires. Une information sera donnée par affichage et par courrier. Une première visite a été effectuée le 16 octobre dernier dans plusieurs groupes à Arcueil.

INSTANCES

Rentrée du Conseil d'administration

Les membres du Conseil d'administration d'Opaly étaient conviés mercredi 17 septembre pour débattre des prochaines orientations budgétaires, avec à l'appui une analyse de la Fédération des Offices avec projection de la situation de l'Office sur les 10 ans à venir.

DÉTECTEURS DE FUMÉE

Une consultation est lancée pour la fourniture et la pose de détecteurs automatiques de fumée (Daaf). La loi oblige à la fourniture du dispositif avant le 9 mars 2015. Dans un souci de favoriser la démarche pour les locataires, Opaly fera donc également procéder à la pose. Les logements neufs livrés depuis 2012 sont déjà équipés, de même que les bâtiments récemment réhabilités (HV, HW, AH au Chaperon vert) ou qui vont l'être prochainement (groupe des Irlandais). Une campagne d'installation sera menée, en parallèle de la pose d'ores et déjà programmée dans les logements qui se libèrent.

ACCÈS POMPIERS

À respecter !

L'intervention d'urgence lors de l'incendie qui a eu à la mi-septembre dans un logement du groupe Paul Vaillant Couturier, à Arcueil, s'est déroulée rapidement, sans qu'il y ait de blessé.

L'accès pompiers était heureusement dégagé, ce qui n'était pas le cas de l'accès à d'autres bâtiments : il est trop souvent constaté que des véhicules stationnent sur ces accès. Or chaque seconde compte quand la vie d'une ou plusieurs personnes est mise en danger. **Une campagne de mobilisation va être lancée sur cette question, pouvant aller jusqu'à la demande d'enlèvement des véhicules.**

À SUIVRE

- **Résidentialisation** du parking extérieur à proximité des bâtiments G et H de la cité Reine blanche.
- **Remplacement** des moteurs de ventilation mécanique contrôlée aux ILN Raspail
- **Résultats** des contrôles techniques quinquennaux des ascenseurs



LES IRLANDAIS

Le bâtiment I ouvre la marche

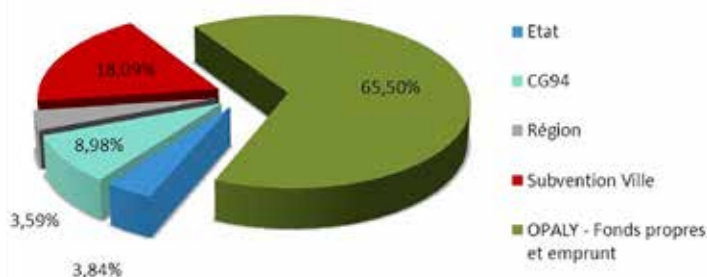
Le logement témoin des travaux de réhabilitation qui vont avoir lieu dans les logements est prêt : les locataires sont conviés à s'y rendre pour mieux visualiser les différents travaux (électricité, sols, changement d'équipements...). Le bureau de chantier de l'entreprise Brézillon a été installé dans le haut du parc, pour une durée de 24 mois environ.

Les différentes étapes du programme de travaux ont été présentées dans le courant du mois de juin en réunions publiques, et chacun des locataires du bâtiment I dispose désormais d'un dossier détaillé auquel se référer : nature des travaux pour les parties communes, dans les logements et en façade. Les premières interventions concernent le remplacement des colonnes d'eau usées par cage d'escalier. Les travaux à l'intérieur des logements dureront 4 à 7 semaines (24 mois de travaux pour l'ensemble de la cité).

La maîtrise sociale (le Frene) est à la disposition des personnes pour le calcul projeté des APL après travaux, et pour identifier les personnes qui nécessiteraient un accompagnement pendant les travaux (aide à la mise en carton, par exemple, ou relogement), en lien avec le chargé de relation locataires.

Opaly coordonne l'accompagnement social et assure le suivi du déroulement des travaux.

Financement de la réhabilitation



Visite des ABF (Architectes des bâtiments de France).

1^{er} label BBC rénovation

OPALY S'EST ENGAGÉ

pour la première fois sur ce label. Créé en 2012, il vient de lui être accordé sur la base du projet de travaux et sera contrôlé après la fin du chantier. Pour cela, de nombreuses contraintes font partie du projet : une meilleure isolation de la façade, une nouvelle ventilation, le renouvellement des équipements de production d'eau chaude, puis le raccordement à la géothermie. Cela constitue un investissement important, soutenu par la ville d'Arcueil, afin d'améliorer le confort thermique tout en limitant l'impact sur la quittance.

ELECTIONS DE VOS REPRÉSENTANTS AU CA



VOTEZ !

Le samedi 6 décembre, vous votez pour les représentants qui siègeront au Conseil d'administration d'Opaly. Vous pouvez vous exprimer par

correspondance en renvoyant le bulletin de vote choisi, avant cette date, le cachet de la Poste faisant foi. Vous pouvez également vous déplacer au bureau de vote qui vous sera indiqué par courrier et par affichage.

INFO COMMERCES

L'association des commerçants « Arcueil village » organise un marché de Noël les 19, 20 et 21 décembre. Rendez-vous au bas d'Arcueil, à proximité du centre Marius Sidobre.

40 exposants seront présents (artisanat, produits du terroir), et des animations seront proposées pour les enfants.

REPRISE DE PERMANENCES

Une Conseillère en économie sociale et familiale reçoit de nouveau chaque vendredi à l'antenne de proximité Frileuse, place du 8 mai 1945, de 9 heures à 12 heures. Vous rencontrez des difficultés pour payer votre loyer, ou vous avez besoin d'un conseil pour gérer votre budget ? Prenez rendez-vous par téléphone au 01 46 15 32 05, ou présentez-vous directement à l'accueil de l'antenne.

VIVRE EN SÉCURITÉ ...

INCENDIE : QUE FAIRE ?



POUR NE PAS PANIQUER LE JOUR J, RETENEZ LES GESTES À FAIRE :

- **Si le feu est à l'extérieur du logement** dans lequel vous vous trouvez (cage d'escalier) : fermez votre porte d'entrée et les fenêtres pour ne pas faire d'appel d'air, puis appelez les pompiers (18 ou 112). N'essayez pas de sortir de l'immeuble, sauf si vous êtes sûrs que le feu est au-dessus de chez vous, et attendez les secours. Restez près d'une fenêtre pour signaler votre présence.
- **Si le feu est à l'intérieur de votre logement** et que vous ne pouvez pas l'éteindre tout de suite, sortez et fermez la porte de la pièce (et la fenêtre si vous le pouvez), afin de faire barrage au feu. Prévenez immédiatement les pompiers. Si vous devez quitter votre logement, ayez le réflexe de fermer la porte pour que le feu ne se propage pas par la cage d'escalier.
- ⊕ Dans tous les cas, n'essayez pas de lutter contre le feu, et préservez-vous de la fumée qui peut être toxique. Calfeutrez le bas des portes concernées avec un linge mouillé. S'il y a beaucoup de fumée, protégez votre nez avec un linge et restez près du sol, où l'air sera plus frais et moins embrumé.
- ⊕ Ne prenez jamais l'ascenseur en cas d'incendie.

POUR APPELER LES POMPIERS :
COMPOSEZ LE 112 OU LE 18.

RÉORGANISATION EN COULISSES

Au premier semestre, le pôle Ressources humaines d'Opaly est devenu pôle Administration générale, englobant d'autres missions.



«Le Pag conserve les missions RH : recrutement en fonction des besoins des équipes, établissement de la paie. Nous élaborons le plan de formation sur la base des obligations réglementaires, bien sûr (habilitation électrique) et des objectifs stratégiques d'Opaly et des demandes formulées ; récemment, par exemple, une session a été proposée pour s'approprier la loi Alur, ou encore la gestion de situations conflictuelles» explique Corinne Louchart-Mouget (au centre sur la photo), à la tête du pôle. La sécurité et l'amélioration des conditions de travail du personnel, en lien avec le référent sécurité au sein d'Opaly, font également partie des missions du pôle. «Cela comprend les équipements de travail pour le personnel gardien et les agents de la régie, les produits utilisés, de même que la gestion des accidents de travail lorsque cela arrive – prise en charge de la personne et réflexion sur ce qui peut être mis en place pour éviter que cela se reproduise.» Le pôle est également en charge de l'animation du dialogue social avec les instances représentatives du personnel

(tenue du calendrier, constitution des dossiers...).

UN RENFORT POUR LE FONCTIONNEMENT ADMINISTRATIF

Le fonctionnement d'un office repose sur la réunion d'instances délibératives, et en premier lieu le Conseil d'administration, dont les décisions orientent les activités des différents services.

Le pôle Administration générale participe à l'organisation et à la tenue du CA : envoi des convocations et préparation des dossiers qui vont aider à la prise de décision et bilan annuel d'activité, retranscription des débats, formalités administratives...

«Nous venons en support au fonctionnement de l'Office, pour la Direction générale, concernant des activités transverses aux autres services.»

Ainsi une partie de l'équipe est mobilisée pour l'organisation des élections des représentants des locataires et pour l'enquête de satisfaction. «Nous assurons également une veille juridique, complète CLM notamment celle relative à la protection des données personnelles (loi informatique et libertés).»

LA RSE, UNE MISSION D'AVENIR

Parmi les missions intégrées au pôle Administration générale, la responsabilité sociétale des entreprises (RSE), démarche que de plus en plus d'organismes Hlm développent. «Il s'agit de formaliser aujourd'hui une démarche que l'Office applique depuis longtemps, souligne la responsable du pôle, et de la valoriser auprès des équipes internes, et auprès du grand public.» Les exemples sont nombreux : l'utilisation de produits éco labellisés pour l'entretien ménager (respectueux de l'environnement et de la personne qui les manipule), l'utilisation d'ampoules basse tension dans les parties communes des bâtiments (pour une moindre consommation d'énergie), de demande de panneaux photovoltaïques pour les nouvelles constructions, l'organisation du recyclage des piles et des cartouches d'encre, un parc automobile électrique... Les actions de concertation et l'accompagnement des familles en difficultés s'inscrivent aussi dans cette démarche d'écoute et d'implication dans les prises de décision. ■