

OGIF - SNR - SOGUIM et vous !

Décembre 2011



Votre lettre fait peau neuve

Par **Corinne PIRLOT-FAGES**
directeur général adjoint - directeur du patrimoine

Je suis fière de vous présenter ce numéro de la lettre aux locataires dans sa nouvelle formule.

En effet, c'est l'aboutissement d'un travail réalisé en 2011 par nos sociétés sur la création de nouveaux supports de communication tels que la signalétique de nos résidences et des documents d'information destinés aux locataires qui seront déployés en 2012. Ils vous sont présentés en avant-première dans ces pages.

Les résultats des enquêtes satisfaction que nous réalisons chaque année auprès d'un échantillon de locataires constituent un réel outil de pilotage de nos actions avec le souci permanent de vous apporter le meilleur service. En matière d'information et de communication, nos supports ne sont pas suffisamment connus (Cf. résultats enquêtes 2010-2011 ci-contre). Il nous a donc semblé évident que nous devions les revisiter et les développer tout en installant une charte graphique constituée d'un visuel original et commun. C'est aujourd'hui chose faite. Cette Lettre est aussi l'occasion de vous rappeler que vous pouvez trouver sur notre site internet www.ogif.fr des renseignements sur nos activités ainsi que votre espace client qui vous permet de suivre en ligne votre compte locataire et de consulter votre dossier administratif.

Nous vous souhaitons une agréable lecture et d'excellentes fêtes de fin d'année.

L'enquête satisfaction 2011 en quelques chiffres

	Années d'étude	
	2010	2011
Satisfaction globale	77,2%	77,7%
Information/ communication		
Notoriété de la Lettre aux locataires	35,9%	43,3%
Taux de lecture de la Lettre	26,2%	31,3%
Notoriété du site internet	-	52,3%
Relation locataires		
Notoriété du gardien	95,1%	96,0%
Echange téléphonique	68,1%	67,4%
Propreté		
Propreté des espaces extérieurs	73,0%	73,0%
Propreté des parties communes	71,2%	74,1%
Fonctionnement Equipements		
Equipements dans les logements	67,4%	68,2%
Equipements dans les parties communes	73,1%	77,6%

Une nouvelle signalétique de résidence

OGIF-SNR sont propriétaires de 30 000 logements dans 250 résidences situées en Ile de France. Aujourd’hui, la signalétique de ce patrimoine n’est pas homogène et même quelquefois absente. L’objectif 2012-2013 est donc d’y remédier.

Signaler des immeubles constitue un acte fort qui favorise la lisibilité des résidences pour un meilleur repérage des visiteurs et services tels que les pompiers ou encore les professionnels de la santé. Cela permet aussi de qualifier les immeubles tout en affirmant une identité visuelle et commune à chacun d’entre eux. Après avoir travaillé sur la charte

graphique d’une nouvelle signalétique, quatre résidences OGIF ont été signalées en **décembre 2011**. Celle-ci se déploiera ensuite sur la totalité du patrimoine au cours des 18 prochains mois pour se terminer à la **fin du premier semestre 2013**. C’est, en effet, un vaste chantier qui nécessite un diagnostic de chaque site pour en déterminer les besoins spécifiques et une intervention pour la dépose du matériel en place et l’installation des nouvelles plaques.



De nouveaux documents d’information à votre service

Mieux vous informer et mieux communiquer est un challenge que l’OGIF-SNR-SOQUIM ont souhaité relever en 2011.

- **Mise en place d’une charte graphique** commune à tous les documents destinés aux locataires avec des couleurs en fonction des thèmes, des éléments graphiques, des illustrations photographiques plutôt que des dessins..
Bleu pour les informations générales
Vert pour celles concernant le cadre de vie et l’environnement
Orange pour la thématique sécurité

- **Refonte des documents existants** (livret d’accueil, informations sur les charges locatives et les réparations locatives....) tant dans leur contenu que dans leur forme.

- **Création de nouveaux documents** tels que des affiches de sensibilisation (maintien de la propreté, tri sélectif...), des guides thématiques (économie d’énergie...), des guides de présentation de nos constructions neuves avec leurs équipements.

Tous ces documents seront mis à disposition au cours du premier trimestre 2012.





LA SÉCURITÉ INCENDIE : UNE VIGILANCE PERMANENTE

Mr Michel LE BÉCHEC | Responsable Prévention des Risques

La sécurité incendie de leurs résidences est une préoccupation majeure de l'OGIF-SNR, qui ont créé le poste de responsable Sécurité Prévention des Risques. Cette fonction est prise en charge par Michel LE BÉCHEC, qui nous présente le plan d'action actuellement en œuvre dans ce domaine.

Quelles sont les actions entreprises par l'OGIF-SNR en matière de sécurité incendie ?

L'OGIF et la SNR se mobilisent en permanence sur la sécurité et la prévention des risques sur ses résidences. Parallèlement à notre intervention sur l'ensemble du

▮▮ Notre objectif est de se rapprocher au plus près, pour les immeubles existants, des normes qui sont celles de la construction neuve ▮▮

parc d'ascenseurs, dont les travaux de modernisation et de mise en conformité se sont achevés l'an dernier, la sécurité incendie est également un thème auquel nous accordons toute notre attention. Garantir cette sécurité passe par un fonctionnement sans faille des équipements, principalement de trois types : les lanterneaux de désenfumage (ouverture située au dernier étage de chaque immeuble), les colonnes sèches* facilitant le travail des pompiers et les portes coupe-feu (pour les locaux techniques).

En quoi consiste précisément le plan d'action pour ces trois types d'équipements ?

Notre objectif est de se rapprocher au plus près, pour les immeubles existants, des normes qui sont celles de la construction neuve et qui sont édictées par l'arrêté du 31 janvier 1986. Pour cela, un audit des installations a été réalisé bâtiment par bâtiment par un bureau de contrôle. OGIF-SNR ont ensuite missionné des

bureaux d'études afin d'identifier les travaux d'amélioration qui sont à effectuer. Fin 2010, nous disposions d'un état des lieux pour chaque résidence, avec un plan d'action précis. J'ai alors été chargé de piloter ces actions.

Comment se déploie ce plan « sécurité incendie » ?

Les interventions des prestataires sont organisées par pôle de gestion et 50 % des travaux sont déjà entrepris fin 2011 : création de lanterneaux de désenfumage, installation de portes coupe-feu, etc. Conscients des nuisances que ces interventions peuvent générer, nous prévoyons toutefois que ce déploiement s'achèvera fin mars 2012, sur l'ensemble des sites. À chaque intervention des prestataires, une Info Travaux est mise en place sur la résidence. Mais les locataires peuvent aussi se renseigner auprès du gardien. Ces équipements de sécurité sont contrôlés régulièrement par le personnel de proximité et entretenus par des entreprises spécialisées. Après mars 2012, un audit systématique de toutes les installations incendie se fera tous les trois ans. J'en profite pour rappeler que la prévention incendie est aussi l'affaire de tous. Chacun doit être vigilant et éviter les comportements à risques : mégots, stock d'objets inflammables dans les parkings ou les caves, etc.

***Colonne sèche** : Tuyauterie fixe permettant de relayer l'alimentation en eau vers les étages d'un immeuble. A son entrée (en Rez de Chaussée), elle est alimentée par le véhicule incendie. A sa sortie à l'étage, on branche le tuyau souple de la lance des pompiers évitant ainsi de dérouler un long tuyau jusqu'aux étages.

INFO

Le relevé des compteurs

Faire relever vos compteurs, c'est la garantie de payer uniquement ce que vous consommez.

Chaque année, le prix de l'eau augmente et les charges liées à la consommation d'eau sont de plus en plus importantes. Pour payer votre juste consommation, il est impératif de faire relever vos compteurs. A défaut, il vous est appliqué un forfait qui ne correspond pas à ce que vous avez utilisé. Le relevé de votre compteur vous permet également de suivre régulièrement votre consommation et de mieux la maîtriser. Cela peut aussi être l'occasion de détecter une fuite d'eau si vous notez une consommation anormale.

**Une famille de 3 personnes
= 145m³/an
= 435€/an**

(si on prend un prix moyen de l'eau froide à 3€/m³)



■ Colonne sèche

Le Clos de Vilaine enfin... "clos"

A Massy, la résidence Clos de Vilaine bénéficie d'un projet de résidentialisation* portant sur l'ensemble de ses aménagements extérieurs et son accès (voitures et piétons). L'Amicale des locataires a joué un rôle majeur dans la concertation qui a précédé la période de travaux.

Construite en 1962, la résidence Massy 02 - Le Clos de Vilaine (285 logements) nécessitait un rajeunissement de l'ensemble de ses espaces extérieurs. Les gardiens, Malory et Guy DERACHE précisent que « La résidence était entièrement ouverte sur l'extérieur et son parking était pris d'assaut par les automobilistes non résidents : parents attendant leurs enfants sortant de l'école d'en face, personnes garant leur véhicule pour la journée afin de se rendre à la gare... sans compter les quelques voitures épaves recensées au moment des travaux ! » Constatant l'ensemble de ces problèmes, l'OGIF a décidé, en concertation avec l'amicale des locataires, que préside Françoise ALZIEU, de résidentialiser et de réaménager les espaces extérieurs du Clos de Vilaine. Lancée fin 2008, la négociation a abouti à la signature d'un accord



Résidence Clos de Vilaine, Massy

collectif de location accepté par la majorité des locataires. L'un des principaux sujets de cette négociation portait sur l'individualisation des places de parking. Finalement, il a été décidé que seul le titulaire du bail de location pourra accéder aux emplacements et qu'il disposera d'un émetteur pour entrer. « À l'issue d'une longue période de concertation avec l'Amicale, il a été convenu par l'OGIF qu'une contrepartie serait demandée à chaque locataire », souligne Françoise ALZIEU. Cette contrepartie correspond à la globalité des travaux.

Les travaux s'achèvent fin 2011

Lancés il y a plusieurs mois, les travaux d'aménagement portent à la fois sur la création d'espaces verts et plantations, la mise en place de revêtements au sol sur les aires de circulation, la pose d'interphones, la rénovation de l'éclairage, mais

aussi la création de 3 portails coulissants, d'un système de fermeture (modification des entrées/sorties et des contrôles d'accès) et des zones de stationnement pour les deux roues. Ces travaux d'un montant de 2,5 M euros seront achevés fin décembre, pour la plus grande satisfaction des locataires. Ainsi, leurs représentants tiennent à souligner la qualité et l'efficacité des prestataires. De son côté, Abderrahmane ETKAME, actuellement trésorier et vice-président de l'Amicale, apprécie lui aussi les évolutions en cours et fait remarquer qu'elles « vont dans le sens du quartier, qui se requalifie et où des résidences de standing commencent à s'installer ».

* résidentialisation consiste à délimiter le domaine privé du domaine public et se matérialise bien souvent par une fermeture de la résidence.



Malory et Guy DERACHE
Gardiens



Mme Françoise ALZIEU
Présidente Amicale des locataires

BRÈVE

Enquête triennale

Déc. 2011 | Janv. 2012

Enquête obligatoire pour les locataires de logements conventionnés.

Elle concerne les locataires d'environ 6 000 logements appartenant à OGIF-SNR et porte sur la composition de la famille et ses revenus imposables.

Les locataires concernés ont reçu un questionnaire en décembre et disposent d'un mois pour y répondre. A défaut des pénalités financières seront facturées.

Un numéro AZUR est à disposition pour tous renseignements.

► N° Azur 0 810 201 259

Price appel local

Cette lettre, distribuée en format papier, est également disponible sur le site internet

www.ogif.fr

ogif.snr.soguim 