

Des locataires acteurs de leurs logements



Madame, Monsieur,

Réélu en juin dernier Président de l'Office public de l'habitat Seine-Saint-Denis, j'ai souhaité que l'Office poursuive les efforts entrepris en matière de qualité de service.

Des progrès ont été réalisés ces dernières années. A titre d'exemple, en 2015, **75% des réclamations ont été traitées en moins de 30 jours**, soit 13% de mieux qu'en 2014. Un accusé de réception vous est systématiquement remis à chaque réclamation et vous êtes prévenus automatiquement par SMS des entreprises que nous aurions missionnées pour effectuer des réparations dans votre logement. Vous pouvez aussi déposer vos réclamations en ligne sur www.oph93.fr.

Ces progrès vont dans le bon sens mais je considère qu'ils ne sont pas suffisants. J'ai demandé aux équipes de l'Office d'amplifier le mouvement.

Si je suis déterminé à ce que l'Office vous rende la meilleure qualité de service, je suis aussi convaincu que nous n'atteindrons pas nos objectifs sans les locataires.

Il s'agit bien sûr d'abord que chacun respecte son cadre de vie, qu'il s'agisse de la propreté des halls et des espaces extérieurs, des bruits de voisinage, des graffitis. Le Règlement Intérieur de l'Office qui vient de vous être adressé sera un outil précieux en ce sens.

Mais il ne s'agit pas seulement de respect. Il s'agit aussi d'accompagner les locataires à être acteurs de leur cadre de vie. L'Office a besoin d'interlocuteurs parmi les locataires dans chacune de ses cités. Nous avons besoin de votre avis, de votre exigence, de vos envies pour bâtir avec vous le cadre de vie qui vous convient le mieux.

J'ai donc décidé de **renforcer le Plan de Concertation Locative (PCL) conclu en 2008 avec les organisations**

représentatives des locataires. Son budget est désormais de 100 000 € par an. Il permet aux organisations de locataires (CNL, CLCV, CGL et AFOC) de bénéficier du soutien nécessaire pour vous accompagner et vous représenter. Nous comptons près de 40 amicales de locataires affiliées à une organisation représentative mais il faut aller plus loin ! Je vous invite donc à vous engager.

De plus, j'ai décidé de **lancer un appel à projets « initiatives de locataires »**. Il permettra aux associations de locataires, affiliées ou non, de monter des projets selon trois axes :

- le cadre de vie, en particulier la problématique de la propreté
- le développement durable, en particulier les économies d'énergie et la collecte sélective
- le lien social, en particulier l'insertion par l'économique ou le lien intergénérationnel.

Pour faciliter le montage de vos projets, les 6 délégations de l'Office sont à votre disposition. Adressez-vous à appelaprojet@oph93.fr.

Enfin, j'ai demandé aux équipes de l'Office d'**accroître encore la concertation et l'information des locataires**. Les délégations devront renforcer toujours davantage leurs échanges avec les amicales de locataires et la concertation, déjà très dense lors des réhabilitations, des démolitions ou des constructions, devra encore s'amplifier.

Ensemble, je suis convaincu que nous pouvons encore améliorer votre cadre de vie. Vous pouvez compter sur moi. Je compte sur vous.

Bien à vous,

STÉPHANE TROUSSEL

Président de l'Office public de l'habitat Seine-Saint-Denis,
Président du Conseil départemental de la Seine-Saint-Denis