

SOMMAIRE

EDITO

EDITO DU PRÉSIDENT	1
CONCERTATION LOCATIVE	1
AMÉLIORATION DU PARC	2-3
OPÉRATIONS NEUVES	4
TOUT LE PATRIMOINE	5
SOCIAL	5
SUPPLÉMENT LOYER SOLIDARITÉ	5
PERSONNEL DE PROXIMITÉ	6
DEMANDE DE LOGEMENT / SAISIE DE LA RÉCLAMATION	6
ACCUEIL	6

Rejoignez nous sur www.oph-firminy.fr
Saisissez votre demande de logement et de réclamation

Vous avez entre vos mains le second Journal du Locataire. Nous avons voulu être au plus près de vous en vous tenant au courant des mesures prises pour améliorer votre cadre de vie, votre logement : poursuite des remplacements gratuits d'équipements de robinetterie (1019 pièces de robinetterie), changements gratuits des volets, sécurisation des immeubles, création de nouveaux logements répondant aux attentes d'aujourd'hui.

Le conseil d'administration que je conduis avec le directeur et l'ensemble du personnel met tout en œuvre pour embellir et rendre attractif le parc de l'Office Public de l'Habitat de Firminy. Cette volonté de moderniser le parc de logements est accompagnée par la démarche de démocratie participative pour être au plus près de vos préoccupations.

A la demande des élus de Firminy et des représentants des locataires, 254 logements ont bénéficié gracieusement de volets neufs électriques correspondant à 1270 volets au total, soit une hausse de 95% par rapport à 2014.

Vous découvrirez au fil des pages les investissements importants réalisés par l'office pour améliorer votre quotidien.

En attendant de vous rencontrer lors d'une prochaine réunion, je vous souhaite une bonne lecture et une très bonne année 2017 à chacun d'entre vous.

Bien à vous,

Marc PETIT, Président de l'OPH de Firminy

CONSEIL DE CONCERTATION LOCATIVE

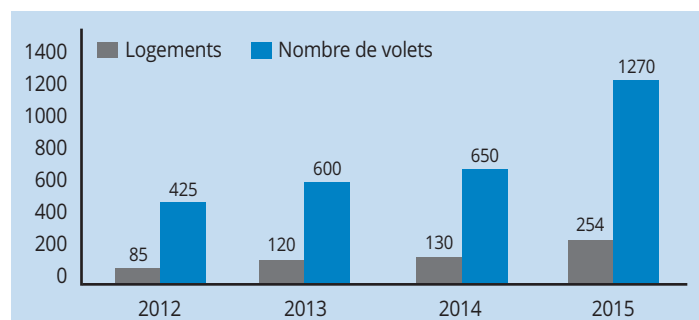
Travaux réalisés sans augmentation de loyer

Plomberie contrat de robinetterie - Programme 2015/ 2016 :
Sur un an, 1019 pièces de robinetterie ont été changées gracieusement dans l'ensemble du parc.

MATÉRIELS REMPLACÉS	du 01/07/15 au 30/06/16
MITIGEUR	452
TÊTE CLAPET	196
ROBINET AVANT COMPTEUR	126
MÉCANISME DE CHASSE	100
ROBINET D'ÉQUERRE D'ARRÊT DE CHASSE D'EAU	42
BEC COL DE CYGNE	67
MOUSSEUR	36

Volets électriques en priorité pour les personnes à mobilité réduite :

À la demande du Président de l'OPH et des membres du conseil d'administration, le nombre de volets neufs et électriques posés gracieusement a fortement augmenté : **1 270 volets posés en 2015 dans 254 logements contre 650 volets posés en 2014 dans 130 logements.**



Travaux dans les foyers de personnes âgées

EHPAD Les Bruneaux : sécurité

- Création d'un escalier extérieur servant d'unité de passage en cas d'incendie.
- Rénovation du secteur plonge / cuisine avec notamment le remplacement d'une cloison entière et le remplacement de certains carrelages.
- Pose d'une nouvelle chambre froide dans la réserve alimentaire.
- Création à chaque étage de toilettes accessibles.
- Changement du système de sécurité incendie.



EHPAD La Verrerie : réfection de la cuisine

- Réfection complète de la cuisine y compris les chambres froides, montée en température, plonge...
- Mise aux normes d'accessibilité et de la sécurité incendie.
- Création de locaux de stockage.
- Petits travaux d'amélioration dans les parties communes.
- Reprise partielle d'étanchéité en toit-terrasse. Construction en zone ZPPAUP validée par l'ABF.



RESTAURATION 41 - 53 CORNICHE :

Restructuration et modernisation des logements du 41 au 53 Boulevard de la Corniche. 3 options ont été arrêtées (pas de modification pour les locataires en place et 2 versions pour les logements vacants).

Rénovation complète des 36 logements vacants.

Les logements de type 3 avaient des surfaces et une typologie qui ne correspondaient plus aux attentes des locataires. Leur superficie de 56 m² environ correspond maintenant au T2.

Il a été décidé de regrouper 2 chambres en une pour créer une chambre à la fonctionnalité intéressante et pour intégrer des placards /penderies.

La cuisine, après découpe d'un voile béton, a été ouverte sur le séjour.

Les salles de bains ont été transformées et agrandies. En remplacement de la baignoire, est posé un bac à douche avec une plage carrelée. De la faïence toute hauteur avec 15 % de couleur est posée sur les 3 faces.

Réception - sécurisation : Béal - Fayol - Perrières

Les entrées des parties communes des immeubles chemin du Béal, boulevard Fayol et rue des Perrières, ont été sécurisées. Il a été installé des portes métalliques renforcées et pilotées par ventouses pour ouvrir ou joindre un locataire et permettre l'accès au facteur. Des combinés visiophones (audio et image) sont installés dans chaque logement.

L'embellissement des parties communes est prévu pour 2017.





Grand H

Agrandissement de la résidence étudiante

La résidence étudiante du 8 cours des Marronniers est en cours d'agrandissement. Suite à une demande très forte d'étudiants, deux logements seront transformés en 6 chambres étudiantes.



Fin décembre 2016



6 logements



Travaux de restructuration des logements

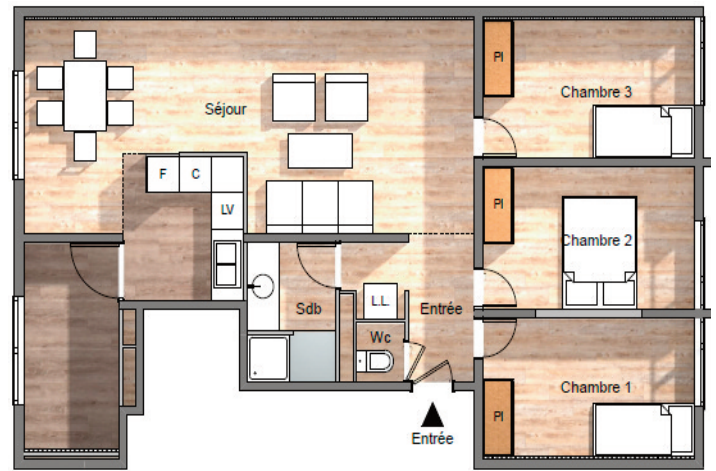
16 logements situés au 6 cours des Marronniers sont en cours de réhabilitation et de modernisation. Afin de répondre à la demande des candidats locataires, 3 versions différentes de l'architecture interne des appartements seront proposées.



Fin décembre 2016



16 logements



Amélioration du tri sélectif dans le cadre de la politique de la ville

Sous-Paulat

Les godets vide-ordures dans les couloirs des parties communes ont été supprimés. Le local container sera disposé sous l'immeuble par 2 logettes en façade latérale.

Layat

Suppression des locaux vide-ordures dans les immeubles du 2 et 8 Layat. Installation de logettes dans les espaces extérieurs (fin 2016, début 2017).

Abattoirs

Mise en place de logettes dans l'espace vert situé à gauche de l'entrée du parking (2017).

Résidence du centre

Les logettes seront remplacées afin d'optimiser le tri sélectif. Elles seront adossées au mur de l'escalier nord extérieur (fin 2016, début 2017).



Exemple de logettes | Couleur à définir | Sous-Paulat et Layat



Exemple de logettes | Résidence du Centre et Abattoirs

53/55 chemin des 4 Vents : 12 maisons

3 T5 / 7 T4 / 2 T3

La maison témoin est visitable depuis début septembre. La réception est prévue pour fin janvier et la livraison fin février. Chacune des maisons possède un garage et deux grandes terrasses plein sud et un jardin.

- Escalier en chêne
- Cuisine ouverte sur le séjour
- WC sur les deux niveaux
- Salles de bain avec baignoires
- Logements avec cellier/buanderie et de nombreux rangements
- T5 avec une suite parentale avec un point d'eau.



57/87 boulevard de la Corniche

Les travaux de désamiantage et de déconstruction partielle des 128 logements ont débuté en janvier 2015. Plus de 50 % du chantier est terminé.

Le programme consiste à intégrer une trentaine de maisons individuelles groupées dans la structure existante qui sera au préalable désamiantée et décloisonnée.

Le projet a été arrêté avec l'entreprise.

Le maître d'ouvrage reste uniquement l'OPH mais la ville de Firminy, Saint-Etienne Métropole et l'architecte des bâtiments de France sont associés à nos choix et orientations.

60/70, rue Victor Hugo :

1 T5 duplex, 8 T4 (maisons individuelles groupées), 3 T2 et 6 T3 (2 en duplex).

Début de chantier prévisionnel : fin d'année 2016

Fin de chantier prévisionnel : juin à septembre 2018

- L'opération comporte 9 maisons et 9 logements intermédiaires.
- Tous les logements possèdent des espaces extérieurs ; certains logements sont en duplex, d'autres de plain pied.
- Les maisons ont deux points d'eau et un bureau avec un éclairage zénithal.
- Tous les logements ont un cellier/buanderie.
- La cuisine est ouverte sur le séjour.



TOUT LE PATRIMOINE

Distribution d'ampoules led pour tous les locataires



Dans sa politique de développement durable et de réduction des dépenses énergétiques, l'OPH Firminy a œuvré pour obtenir gratuitement 8 ampoules par logement.

Le package sera remis au 1^{er} trimestre 2017, en même temps que la désinsectisation de tous les logements.

Diagnostic amiante

Merci de permettre le bon déroulement de cette opération !

Dans le cadre de la réglementation, une société agréée pour les diagnostics sera missionnée fin de cette année et début de l'année prochaine. Elle devra rentrer dans chaque logement pour visualiser les calorifugeages, flocages et faux plafonds.

L'entreprise retenue est DIAM-CO. Vous serez informés de leur passage par voie d'affichage dans les halls d'entrée et sur votre quittance.

SOCIAL

Procédures : Troubles de voisinage

1. Le trouble est saisi en réclamation par l'OPH,
2. Le médiateur de l'OPH passe pour vérifier le trouble : enquête auprès de chaque locataire sur la nature des troubles ; rappel des clauses du bail au locataire à l'origine de ces troubles.

Si le trouble persiste :

Premier courrier adressé au locataire causant les troubles :

- Rappel des clauses du contrat de location et l'usage paisible des lieux avec une mise en cause de la responsabilité du locataire,
- Passage du médiateur et des attestations à remplir sont données aux locataires victimes de ces troubles,
- Possibilité de médiation entre les parties au siège de l'OPH au cours de laquelle les règles de vie en immeuble collectif sont rappelées et des solutions envisagées pour enrayer ces troubles.

Si le trouble perdure :

Un lettre de mise en demeure est adressée au locataire, fauteur de troubles, dans laquelle nous informons que nous faisons délivrer un commandement de cesser les troubles par voie d'huissier. Les frais sont à sa charge.

Si le trouble ne cesse pas :

Constitution d'un dossier en vue d'une demande de résiliation du bail de location pouvant aller jusqu'à l'expulsion du logement.

Impayés de moins de 3 mois

Chacun d'entre nous peut être confronté à des difficultés financières. Le personnel du pôle social en charge du précontentieux a pour mission de recevoir les locataires en situation délicate et d'organiser avec eux le paiement régulier du loyer afin de ne pas tomber dans un endettement dont il peut être difficile de se relever.

Dès le premier mois de retard de paiement, un courrier de relance est envoyé au locataire qui a pour but de faire réagir le locataire au plus tôt et d'éviter une dette plus élevée. Un suivi mensuel des impayés est effectué. En cas de non réponse à ce premier courrier de relance, un contact téléphonique individuel est effectué.

Réalisation d'un diagnostic sur chaque situation sociale et financière du locataire :

- Etablir un plan d'apurement en adéquation avec sa situation financière,
- S'assurer que le locataire ait fait valoir ses droits notamment au droit à l'Aide Personnalisée au Logement (APL),
- Travail de partenariat avec les services sociaux de la commune pour les situations les plus difficiles.

En cas de difficultés de paiement, n'hésitez pas à contacter le pôle développement social et contentieux ACCUEIL SOCIAL sur rendez-vous ou aux horaires d'ouvertures des bureaux.

LE LOCATAIRE PEUT FAIRE LE 17 EN CAS DE TROUBLES GRAVES ET INCESSANTS

Les attestations données aux locataires se plaignant des troubles doivent être obligatoirement remplies et remises à l'OPH. Ces dernières nous sont nécessaires dans la poursuite de la procédure (commandement de cesser les troubles par voie d'huissier ; demande de résiliation du bail de location).

SUPPLÉMENT DE LOYER DE SOLIDARITÉ

Nous vous demandons de répondre chaque année à l'enquête réglementaire afin de mettre à jour votre situation financière et familiale. Vous devez également nous adresser :

- Votre avis d'impôt sur le revenu,
- Des renseignements concernant l'ensemble des personnes vivant dans votre logement.

Ces informations permettent de calculer le dépassement éventuel de vos plafonds de ressources et de déterminer si vous êtes redevable du supplément de loyer de solidarité (SLS) ou non.

Attention : sans réponse de votre part, le SLS maximum vous sera appliqué.

Dans quel cas payez-vous le SLS ?

Si l'ensemble des personnes vivant dans votre logement dépassent d'au moins 20 % les plafonds de ressources pour l'attribution d'un logement HLM, le SLS est appliqué. Les plafonds pris en compte sont ceux qui sont applicables à la date à laquelle le SLS est exigé.

PERSONNELS DE PROXIMITÉ : Du changement à l'OPH →

Sites des Berges de l'Ondaine et du 12 à 18 Place des Abattoirs

L'immeuble du 12 à 18 Place des Abattoirs a fait peau neuve. Situé juste en face de ce site, l'ensemble des Berges de l'Ondaine est quand à lui sorti de terre. Ces sites accueillent maintenant près de 120 familles.

M. Moussa BENFREDJ, gardien d'immeuble, a repris en charge l'entretien et la surveillance technique de ces deux ensembles depuis le 5 septembre 2016.

Site du 2 Chemin de Sous-Paulat

M. José TRANCHARD, gardien d'immeuble au 2 Chemin de Sous-Paulat, a pris sa retraite après plus de 26 ans au service des locataires.

Un nouveau gardien a pris ses fonctions le 3 octobre 2016. Il s'agit de **M. Emmanuel LEDUC**, il reprend ainsi en charge l'entretien et la surveillance technique du bâtiment.

Site de l'Unité d'Habitation Le Corbusier

M. Ben LAMI, gardien d'immeuble de cet ensemble pendant près d'une trentaine d'années, a pris sa retraite.

M. Robert IBARS, gardien d'immeuble, a pris le relais et a ainsi rejoint **Mme Elisa AZERAREK**, agent d'entretien et **M. Denis SABY**, gardien d'immeuble.

M. Robert IBARS a pris ses fonctions officielles en décembre 2015. Les locataires ont pu se familiariser avec lui durant la période de transition d'août 2015 à fin novembre 2015.

Ce site bénéficie d'une équipe de travail qui assure aussi bien l'entretien de cet immeuble que la surveillance technique du bâtiment ainsi que le respect des règles en matières de sécurité incendie spécifique aux immeubles de grande hauteur et recevant du public.

Nous leur souhaitons à tous la bienvenue !

DEMANDE DE LOGEMENT ET SAISIE DES RECLAMATIONS EN LIGNE

Afin de faciliter vos démarches et nos échanges, l'OPH a doté son site internet de deux nouvelles fonctionnalités : la demande de logement et/ou mutation et la saisie de la réclamation en ligne. Ces deux nouvelles fonctionnalités seront pleinement opérationnelles d'ici la fin de l'année 2016.

1. La demande de logement sera accessible à partir de la page d'accueil à l'espace demandeur. Cette fonction permettra d'enregistrer une nouvelle demande de logement social, pour laquelle un « numéro unique d'enregistrement » n'a pas encore été délivré.

Vous pourrez effectuer votre demande pas à pas et déposer toutes les pièces qui constituent votre dossier.

2. La saisie de la réclamation sera également disponible à partir de la page d'accueil à l'espace locataire.

Le service INTERNET www.oph-firminy.fr

ACCUEIL

Premier interlocuteur des demandeurs et des locataires de l'Office, **le personnel de l'accueil est présent pour accueillir physiquement, téléphoniquement et orienter le public vers les services de l'OPH.**

L'accueil donne les renseignements pour les modalités de constitution d'une demande et de saisie des réclamations des locataires.

Un accusé de réception est remis au locataire afin de valider l'enregistrement de sa réclamation. Ensuite, le pôle technique traite la réclamation pour en assurer sa résolution.

Accusé réception de votre réclamation sur lequel est indiqué le n° de votre réclamation.

RECLAMATION N° 0372

NOM : M. ELIAS
ADRESSE : 18 PLACE DES ABATTOIRS

Vous avez déposé une réclamation à l'OPH Firminy pour le 05/09/2016.

ENTRÉE EN LIGNE : 04/09/2016
N° de l'OPH : 0001 20 0000 00
DATE DE DÉPÔT : 05/09/2016
N° de l'OPH : 0001 20 0000 00

Service technique

Votre réclamation sera traitée dans les meilleurs délais. En cas de difficulté, un document vous permettra de vous adresser à l'OPH afin de résoudre l'incident. Votre dossier sera transmis à l'OPH afin de garantir la qualité de votre service.

Vous pouvez également contacter le service technique.

Le directeur général
François BENOIST

EN CAS DE PROBLÈME DE TÉLÉVISION

Vous pouvez contacter le **04 13 68 24 35**. Ce standard téléphonique est accessible **5j/7j de 8h à 19h sans interruption**.

OPH FIRMINY | Place du Centre 42700 Firminy | **04 77 10 11 80**

Du lundi au vendredi : 8h30 à 12h00 et 13h30 à 17h00 (16h30 pour le service encaissement - fermé le mercredi)

Horaires de permanences du pôle technique : 8h45 à 9h45 (en dehors de ces horaires s'adresser à l'accueil pour enregistrer vos réclamations techniques)

Le président, Marc Petit, Maire de Firminy et le conseil d'administration, le directeur général et le personnel, vous souhaitent une très bonne année 2017.