

SOMMAIRE

ÉDITO DU PRÉSIDENT	1
CONCERTATION LOCATIVE	1
RÈGLEMENT INTÉRIEUR D'HABITATION	2
INTERNET/EXTRANET	2
OPÉRATION NEUVE 57-87 BV CORNICHE	3
OPÉRATION NEUVE 60/70 RUE VICTOR HUGO	4
OPÉRATION NEUVE SOUS-PAULAT	4
RÉABILITATION DU PARC 7, RUE DE L'ÉCOLE	5
AMÉLIORATION DU PARC	5
TOUT LE PATRIMOINE : CALORIFUGEAGE ET CHAUDIÈRES	6
DÉMARCHE QUALIBAIL	7
FÊTES DE FIN D'ANNÉE	8

CONSEIL

DE CONCERTATION LOCATIVE

Travaux réalisés sans augmentation de loyer

Plomberie - contrat de robinetterie - programme 2016/2017 :

Sur un an, des pièces de robinetterie ont été changées gracieusement dans l'ensemble du parc.

MATÉRIELS REMPLACÉS	du 01/07/2016 au 30/06/2017
MITIGEUR	457
TÊTE CLAPET	234
ROBINET AVANT COMPTEUR	15
MÉCANISME DE CHASSE	137
ROBINET D'ÉQUERRE D'ARRÊT DE CHASSE D'EAU	178
BEC COL DE CYGNE	46
MOUSSEUR	19

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, l'OPH a changé 1000 volets sur 195 logements pour l'année 2017.

ÉDITO

Madame, Monsieur,

Ce journal est l'occasion pour l'OPH d'informer tous ses locataires des différents travaux et investissement réalisés, de son fonctionnement et de ses projets. Il s'agit d'un outil indispensable dans la relation entre l'OPH et ses locataires.

Comme lors de ces dernières années, l'OPH de Firminy poursuit les travaux de réhabilitation thermique de ses bâtiments. Dans un souci d'amélioration du cadre de vie quotidien des locataires, nous poursuivons différents travaux tels que le remplacement gratuit d'équipement de robinetterie, 998 pièces remplacées, le changement gratuit des anciens volets par des volets électriques neufs, 1 000 volets posés dans 190 logements, la sécurisation des immeubles, des travaux d'économie d'énergie.

De nouveaux beaux projets ont vu le jour, comme les maisons individuelles « Les Coteaux du Soleil » qui ont rencontré un grand succès, mettant en valeur la qualité des logements créés par l'OPH.

Un projet important et attendu va enfin démarrer : il s'agit de la réalisation aux 57/87 boulevard de la Corniche de 34 maisons individuelles groupées, chacune avec un jardin et un garage, à la place des 128 logements vidés par l'ancienne municipalité. Je suis heureux de vous annoncer ce très beau projet. Les contraintes de protection du patrimoine décidées en 2005 nous ont empêchés de démolir ces bâtiments. J'ai souhaité retenir le projet architectural le plus beau.

Cette belle dynamique s'est assombrie avec les dernières mesures annoncées par le gouvernement de Mr Macron lors de la loi de finances 2018. Je vous alertais de cette réforme dans un précédent courrier. Depuis, comme je l'ai fait à Firminy, Saint-Etienne Métropole et au Département, une opposition forte et unitaire s'est mise en place au niveau national à la mesure de la réforme de Macron qui veut faire mourir le logement social. A l'heure où je vous écris, rien n'est encore décidé. Tous les bailleurs sociaux de France sont opposés à cette réforme.

Nous devons donc continuer à agir tous ensemble afin de sauver nos logements sociaux. Sachez que je me battrais jusqu'au bout.

Je vous souhaite à toutes et tous de passer de très bonnes fêtes de fin d'année.

Bien à vous,

Marc PETIT, Président de l'OPH de Firminy

RÈGLEMENT INTÉRIEUR D'HABITATION

Une réunion publique s'est tenue le 21 septembre. Cette rencontre fait suite à la remise du nouveau règlement intérieur d'habitation à l'ensemble des locataires. Avec la participation d'intervenants extérieurs et de représentants publics (commandant de police DDSP de la Loire, ville de Firminy, Saint-Etienne Métropole, service sécurité de la ville de Firminy), nous avons voulu présenter le nouveau document et sensibiliser l'ensemble des locataires sur « Le bien vivre-ensemble dans les résidences de l'OPH Firminy ». Plusieurs thèmes ont été abordés :

- **La tranquillité et sécurité publiques**
(les partenaires : le commissariat et la police municipale),
- **La tranquillité résidentielle**
(responsabilités juridiques respectives du bailleur et du locataire),
- **La préservation du cadre de vie**
(meilleure gestion des déchets).

Retrouvez l'intégralité du règlement sur www.oph-firminy.fr

IMPACT NUMÉRIQUE 0 800 862 735 ou consultez notre site internet www.agglo-st-etienne.fr

Horaires d'ouvertures	HORAIRES D'ÉTÉ 1 ^{er} avril au 31 octobre	HORAIRES D'HIVER 1 ^{er} novembre au 31 mars
Lundi	14h à 19h	14h à 18h
Mardi au vendredi	10h à 12h et 14h à 19h	10h à 12h et 14h à 18h
Samedi	9h30 à 12h et 14h à 19h	9h30 à 12h et 14h à 18h
Dimanche	9h30 à 12h	9h30 à 12h
Fermeture les jours fériés		

SAINT-ETIENNE métropole

Trouble à l'ordre public ou en cas d'infraction pénale ou de nuisances sonores
Commissariat ☎ 17 - 24h/24h

Stationnement gênant sur la voie publique, violation des règles de détention de chiens dangereux sur la voie publique...
La ville déploie des moyens pour assurer sa mission de police municipale. Trois agents de sécurité sur la voie publique (ASVP) déjà en poste suivent une formation pour obtenir le statut d'agent de police. L'équipe de police municipale (quatre agents + le responsable) sera donc complètement opérationnelle prochainement.

0 800 210 269 - policemunicipale@ville-firminy.fr

Pensez à informer l'OPH des dégradations et incivilités au service du pôle social de l'OPH.

SUR NOTRE SITE INTERNET
www.agglo-st-etienne.fr

TRIEZ-RECYCLEZ-RÉDUISEZ

BIEN RÉUSSIR SON COMPOST

INTERNET / EXTRANET

Développement du Numérique : en 2018 le paiement en ligne est possible !

Continuant son développement numérique, l'OPH Firminy apporte de nouvelles fonctionnalités à son site Internet comme la création d'un Extranet dédié aux locataires (début 2018) et le service « paiement en ligne ».

La création de ce nouvel outil nourrit la volonté de plus de réactivité et de services pour nos locataires. **Après la demande en ligne et la saisie de la réclamation, vous pourrez payer en ligne.** L'extranet est un site avec un accès sécurisé qui permet d'autoriser la consultation des comptes locataires et une communication avec le personnel de l'office.

Pour les locataires, ce sera la possibilité de consulter les avis d'échéances et les règlements, la saisie des réclamations, la transmission d'informations particulières (travaux, RDV, changement de réglementation, événements OPH Firminy...), des échanges avec l'office en dehors des heures d'ouverture du siège ; et à terme la possibilité de régler directement les loyers en ligne.

Le service sera disponible directement à partir du site Internet www.oph-firminy.fr. Dès qu'il sera opérationnel, tous les locataires seront informés via leur quittance de loyer. Il leur sera communiqué leur identifiant ainsi que leur mot de passe de connexion.



JE FAIS MA DEMANDE DE LOGEMENT EN LIGNE !

L'OPH Firminy est guichet d'enregistrement de la demande de logement social.

Faites votre demande de logement en ligne en déposant votre dossier directement sur le site l'OPH Firminy

DÉPOSER UNE RÉCLAMATION

OPÉRATIONS NEUVES

57-87 boulevard de la Corniche

Démarrage de chantier : **décembre 2017**

Réception prévue : **janvier 2019**

Coût des travaux : **4 646 000 € H.T hors désamiantage.**

Coût total de l'opération : **5 994 000 € H.T**

Entreprise Vallorge SAS

Frédéric Busquet architecte

Yan Olivares architecte

ProcoBAT Economie

Beauvoir BET fluides

BET BA Rabeisen structure



ville de
Firminy



SAINT-ETIENNE
métropole



128 LOGEMENTS transformés en
34 MAISONS INDIVIDUELLES GROUPÉES



L'ensemble des bâtiments du boulevard de la Corniche, construit de 1959 à 1961 par les architectes du mouvement moderne, SIVE, ROUX, DELFANTE et KLING dans la zone de Firminy Vert actuellement classée en AVAP, bénéficie d'une vue panoramique sur le patrimoine culturel de Firminy Vert. Au centre, l'Eglise Saint-Pierre, « Le Grand H », la tour panoramique, ainsi que le cimetière en paliers de Firminy. Au Sud, un espace végétalisé baigne l'unité d'habitation du Corbusier, non loin du parc des Bruneaux.

En 1961, la configuration au sol et l'implantation des bâtiments du quartier de Firminy Vert lui a valu de recevoir, le prix d'urbanisme. En 2006, ce même quartier est englobé dans la ZPPAUP Firminy-Vert, Zone de Protection du Patrimoine Architectural, Urbain et Paysager. Par conséquent et à ce jour, les bâtiments du 57/87 boulevard de la Corniche se plient aux règles de cette ZPPAUP devenue AVAP.

Laissé vacant depuis 2005, le 57/87 boulevard de la Corniche est une opération prioritaire et importante pour la ville et l'OPH Firminy. Après avoir étudié les différentes possibilités de reconstruction, nous nous sommes orientés sur une procédure de conception/réalisation, pour réaliser une réhabilitation lourde

de cette architecture du XX^e siècle. Compte tenu de l'interdiction de démolir à cause de la ZPPAUP appliquée en 2006 nous avons travaillé à un projet de construction neuve en conservant la structure tunnel. La déconstruction partielle et les travaux conduisent à la production d'un immeuble neuf de 34 maisons.

L'entreprise VALLORGE a été retenue dans le cadre de la procédure de conception, réalisation.

En tant que maître d'ouvrage, il va porter des engagements financiers lourds pour un projet exemplaire que le logement social actuel ne peut permettre. Les objectifs sont de revaloriser le site en proposant aux locataires du parc des logements adaptés à la demande actuelle, tout en respectant les traces du projet urbain initial.

Nous bénéficions d'une aide financière de 470 000 € de la Caisse des Dépôts et Consignations.

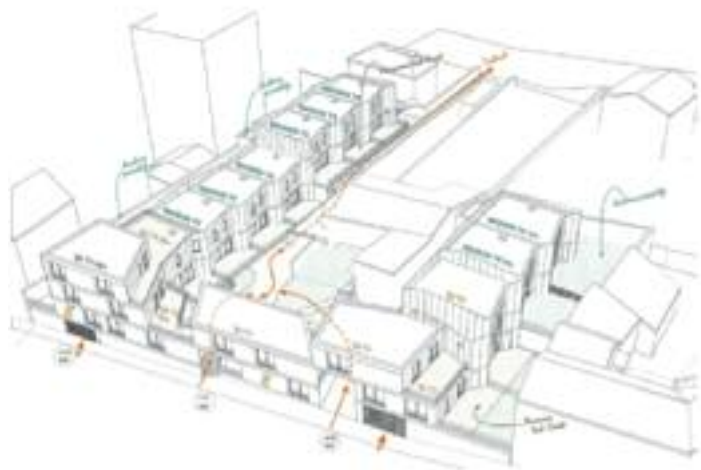
Le Maire a obtenu de la Ministre de la Culture une subvention exceptionnelle de 200 000 € sur des bâtiments actuels sans valeur architecturale particulière et non classés, il est très rare de bénéficier d'une telle aide.



OPÉRATIONS NEUVES

60/70 rue Victor Hugo

Démarrage de chantier : **3 juillet 2017**
Réception prévue : **janvier 2019**
Coût des travaux : **4 646 000 € H.T**
Coût total de l'opération : **5 994 000 € H.T**



Labels Environnementaux



Zoomfactor Architectes



Construction de 18 logements locatifs

Située à l'entrée de Firminy, le long de la rue Victor Hugo, l'opération se décompose en deux : **8 maisons individuelles de type 4 accolées et 10 logements intermédiaires, 1 T5 - 1 T4 - 5 T3 - 3 T2.**

Les logements intermédiaires, seront implantés à l'alignement de la rue Victor Hugo variant du type 1 au type 4. Ces logements seront superposés mais posséderont tous une entrée indépendante.

Les maisons accolées, implantées au centre de la parcelle, bénéficieront d'un jardin privatif.

Le projet a été sélectionné au titre de l'appel à projet sur le label performance environnementale et thermique. C'est une belle performance pour l'OPH. Cette opération adopte un principe constructif innovant. Il s'agit de murs cloués en bois. Les matériaux proviennent des forêts avoisinantes. **Privilégier un système de construction « bio sourcé » (entièrement ou partiellement fabriqué à partir de matières d'origine biologique), c'est respecter une philosophie durable de production de logements.**



Sous-Paulat

Démarrage de chantier : **janvier 2018**
Réception prévue : **janvier 2019**
Coût des travaux : **593 848 € TTC**
Coût total de l'opération : **607 537 € TTC**



La société MR CONSTRUCTION nous propose l'acquisition de 4 logements, chemin de Sous-Paulat.

Toujours dans la démarche de diversifier ses programmes, l'OPH FIRMINY a saisi l'occasion d'enrichir ses offres de logements par des maisons individuelles groupées dans le centre ville de Firminy.

Nous poursuivons notre objectif de diminuer les charges des locataires pour éviter de les mettre en difficulté : une gestion directe du chauffage gaz individuel, pas de charge d'entretien des communs, et un produit neuf répondant aux réglementations de la RT 2012. Des panneaux photovoltaïques seront posés en toiture pour une autoconsommation des équipements ménagers en veille.

La parcelle en cœur d'îlot créera un espace résidentiel pour nos futurs locataires ; pas de grand jardin mais de belles terrasses avec des abris jardin et deux places de stationnements par maison. Les déchets seront gérés individuellement par les locataires.

Les typologies sont exclusivement du T4



RÉHABILITATION DU PARC

7, rue de l'École

2 LOGEMENTS DANS L'IMMEUBLE

Deux priorités pour sa réhabilitation : **embellir et isoler thermiquement le bâtiment**. Couverture de la façade par un enduit et remplacement de toutes les menuiseries extérieures bois avec vitrage peu émissif, qui permettra de réduire les pertes de chaleur par rayonnement et donc en hiver de réduire également les dépenses de chauffage.

Cette opération a fait passer cet immeuble de son état initial (classe F à 333 KwhEp /m² an) à un niveau de BBC rénovation (classe C à 100 KwhEp/m² an). Soit une réduction en moyenne de 40 % sur le poste chauffage.

Réfection complète tout corp d'état du logement vide.

Après la réception, ce logement a été reloué.

Coût global de l'opération : 113 221 euros TTC.



AMÉLIORATION DU PARC

Sécurisation et Adaptation

- Installation de 2 barrières au parking de la Tardive :
11 000 € H.T.*



- Installation de 2 portes d'entrées automatiques, adaptées aux personnes à mobilité réduite au 2 et 8 place de Layat :

15 000 € H.T.*

- Aménagement de 80 douches pour personne à mobilité réduite :

400 000 € H.T.*



Traitement des déchets

Création de logettes à poubelles, ordures ménagères et tri sélectifs

- A Sous-Paulat :
35 000 € H.T.*
- Au 8 LAYAT :
35 000 € H.T.*
- Au 2 LAYAT :
35 000 € H.T.*

Sécurisation et remise en état des locaux à poubelles.

- BEAL/PERRIERES/FAYOL :
30 000 € H.T.*
- 7 aux 25 PERRIERES :
8 000 € H.T.*



* Coût des travaux

AMÉLIORATION DU PARC



Economie d'énergie :

• Remplacement dans les halls BEAL/ FAYOL/PERRIERES des spots par des hublots à leds avec détecteurs de présence :

8 000 € H.T.*

• Dans les garages du 2 et 8 LAYAT remplacement des anciens néons par des réglottes à leds avec détecteurs de présence :

8 000 € H.T.*



Remise en état des parties communes par la regie de l'OPH :

• Hall et partie commune au 40 rue Victor Hugo :

5 000 € H.T.*

• Halls et parties communes à BEAL/FAYOL/PERRIERES :

40 000 € H.T.*

* Coût des travaux



* Coût des travaux

TOUT LE PATRIMOINE



Changement des chaudières

Dans le cadre de sa stratégie d'amélioration thermique des logements et de la réduction des charges de chauffage, l'OPH engage une campagne de renouvellement de ses chaudières les plus

anciennes. Les nouveaux équipements « dit à condensation » apporteront une réduction de consommation d'environ 15 à 25 %. **Ce changement est gratuit pour le locataire.**

Liste des chaudières changées sur 2017 :

Adresses	Quantité
19 rue de la République	3
7 rue du Soleil	3
21 rue de la République	1
43 bis rue de la République	3
83 rue Victor Hugo	3
28 rue Raspail	1
85 rue Victor Hugo	5
42 rue du Champs de Mars	1
TOTAL	20

Liste des Chaudières à changer en 2018 :

Adresses	Quantité
Impasse Berthail	4
Chemin le l'Echapre	3
48 rue de la République	3
48 BIS rue de la République	1
48 TER rue de la République	1
20 rue Nicolas Perrin	2
40 rue Victor Hugo	5
75 rue Victor Hugo	3
TOTAL	22

Calorifugeage

Le calorifugeage consiste à **isoler les réseaux d'eau chaude et de chauffage d'un bâtiment**. Ces réseaux de tuyaux sont en effet souvent soumis à d'importantes fuites de chaleur. Cela engendre une consommation excessive. Lors des travaux de calorifugeage, la mise en place de coquilles isolantes permet de pallier cette surconsommation.



Réduire la facture

Afin d'apporter une économie sur le poste chauffage, l'OPH Firminy a décidé de remplacer les calorifuges moins performants ou dégradés. 2 223 logements sont concernés.

Cette isolation touche toutes les tuyauteries de chauffage et d'eau chaude sanitaire se trouvant dans des parties d'immeubles non chauffées.

Cette campagne a permis d'élever le coefficient d'isolation. Il a été posé sur l'exercice 2017, 20 092 mètres soit un peu plus de 20 kilomètres de calorifuge sur l'eau chaude sanitaire et 4 656 mètres soit plus de 4 kilomètres de calorifuge concernant le chauffage.

Les certificats d'économie d'énergie recherchés par l'OPH, permettent la gratuité des coûts de travaux.



Construit avec et pour les bailleurs sociaux, le référentiel QUALIBAIL est reconnu dans toute la profession grâce à son déploiement continu ces 15 dernières années.

Il est **LA** référence nationale de la qualité de service du secteur HLM. L'objectif de cette labellisation est de mettre la qualité de services au cœur de la gestion locative, améliorer la relation à la clientèle, dynamiser l'organisation interne et valoriser à l'extérieur le travail des équipes.

Aujourd'hui, l'OPH a mis en place une grande partie des procédures. Une phase de test a donc démarré et ce pour plusieurs mois. Début 2018, un audit de certification sera réalisé par le cabinet de conseil AATIKO.

A travers cette certification, l'OPH de Firminy poursuit des objectifs multiples :

- améliorer, garantir et pouvoir afficher la qualité du service rendu aux locataires,
- uniformiser les pratiques internes autour d'un socle solide et lisible (procédures formalisées),
- apporter une traçabilité des efforts quotidiens menés par les équipes via des indicateurs et tableaux de bord,
- mobiliser le personnel autour d'un projet commun,
- afficher auprès des parties prenantes (locataires et entreprises, mais aussi élus) la qualité de l'action quotidienne menée par les équipes,
- valoriser le travail des équipes que ce soit sur le terrain ou au siège.

Les engagements auprès des locataires sont les suivants :

- vous orienter à chaque étape de votre demande de logement,
- faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité,
- assurer le bon déroulement de votre location,
- traiter vos demandes d'intervention technique,
- vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence,
- vous accompagner dans votre parcours résidentiel.

Nous vous informons que dans le cadre de la démarche Qualibail, nous avons signé avec l'ensemble des entreprises un avenant à leur contrat. Celles-ci s'engagent à respecter les critères suivants :

- **les dates et les délais annoncés pour les interventions,**
- **Prévenir le locataire de tout retard supérieur à 15 minutes,**
- **Prévenir le locataire et l'OPH de l'annulation d'un rendez-vous au plus tard la veille (sauf en cas de force majeure) et proposer un nouveau rendez-vous.**

Après chaque intervention, une fiche de contrôle (questionnaire) relative aux interventions techniques dans le logement vous sera remise. Elle nous permettra d'évaluer la qualité du travail et votre satisfaction.

Prochainement une information sera diffusée à l'ensemble des locataires sur l'organisation de notre dispositif qualité.

Réponses aux réclamations dont les délais sont définis nationalement :

Anomalie URGENTE

(à prendre en charge sous 24h maximum) : Dans les cas d'extrême urgence, les secours doivent être prévenus en priorité, (L'information doit alors aussi être communiquée à la direction). Dysfonctionnement technique comportant un risque pour la sécurité des locataires et/ou des biens.

Anomalie GRAVE

(à prendre en charge sous 3 jours maximum) : Dysfonctionnement technique pouvant porter atteinte au confort quotidien des locataires, soit la majorité des pannes dans le logement et dans les parties collectives.

Exemples : fuites d'eau peu importantes, absence d'eau, panne d'ascenseur, panne de chauffage, sinistre (mesure conservatoire), nuisibles, interphones, panne V.M.C, enlèvement de tags...

Anomalie COURANTE

(à prendre en charge sous 10 jours maximum) : Dysfonctionnement technique ne gênant pas le confort quotidien des locataires.

Exemples : remise en jeu de portes parties-communes, élagages, remise en état volet roulant, dégradations, sinistre (réparation).

Problèmes techniques non bloquant : porte de parking bloqué ouvert, panne individuelle de télévision, problèmes esthétiques (peintures, sols, revêtements divers), signalament d'encombrant non dangereux, nettoyage d'espaces extérieurs.

Le questionnaire est intitulé "Contrôles relatifs aux interventions techniques dans un logement". Il est structuré comme suit :

- ENTREPRISE : _____
- Renseignements locataire ou gardien : _____
- Tableau de contrôle :

Engagement Qualibail	Question posée	OUI	NON
7.1	Avez-vous été prévenu(e) de l'heure ou du créneau horaire d'intervention ?		
7.1	Si OUI, le rdv a-t-il été pris en concertation avec vous ?		
7.2	Le rdv a-t-il été annulé ?		
7.2	Si OUI, avez-vous été joint(e) au plus tard la veille pour fixer un nouveau rendez-vous ?		
7.3	Le prestataire s'est-il présenté à l'heure ou dans le créneau horaire prévu du rendez-vous ?		
7.3	Si NON, avez-vous été informé(e) de ce retard ?		
7.4	Le résultat des travaux vous donne-t-elle satisfaction ?		
7.5	Le logement a-t-il été laissé propre suite à l'intervention ?		
7.6	Si intervention dans les parties communes, le lieu a-t-il été laissé propre ?		

DATE : _____ SIGNATURE : _____

www.opb-firminy.fr

FÊTE DE FIN D'ANNÉE

Merci à tous les locataires et gardiens qui spontanément décorent les halls et parties communes des immeubles.



**Le président, Marc Petit, Maire de Firminy,
le conseil d'administration, le directeur général et l'ensemble du personnel de l'OPH,
vous souhaitent de très bonnes fêtes.**

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)

Réclamations techniques

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