



p.6

EN DIRECT DES TERRITOIRES

À Mitry-Mory,
des jeunes impliqués
dans l'entretien de leur ville



p.8

REGARD SUR

Des hirondelles
à Rebais !

LE JOURNAL DES LOCATAIRES D'OPH 77

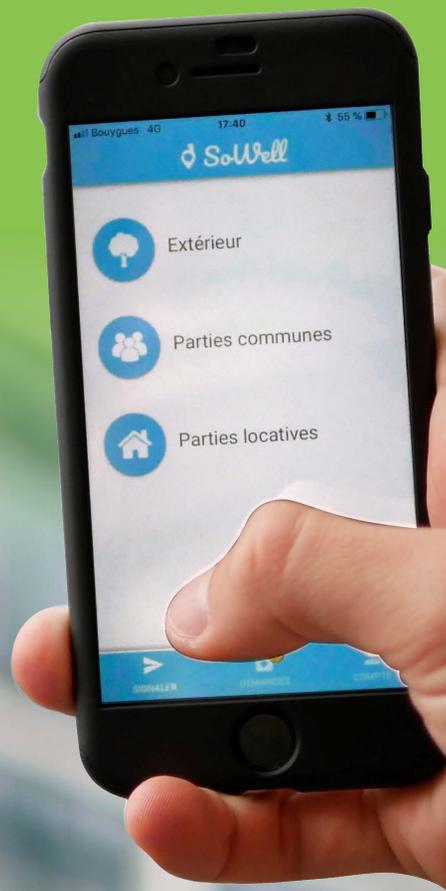
MAI 2019

HABITAT 77 & Vous

DOSSIER

Déploiement de l'application SoWell

#1



Signalez en deux clics
un problème dans
votre résidence !



CÔTÉ CHIFFRE

1 728



C'est le nombre de logements que l'OPH 77 a prévu de construire entre 2019 et 2022



Pour nous joindre, vous informer... un seul numéro :

 01 64 14 11 11

Nous envoyer un email :

 oph77@oph77.fr

Notre site
www.oph77.net

Venir au siège social/nous écrire

OPH 77

 10 avenue Charles Péguy
CS 90074 - 77002 Melun cedex

Retrouvez toute notre actualité en vous abonnant à nos pages

 @oph77.fr

 OPH 77

ACTUS

UN NOUVEAU NOM POUR VOTRE JOURNAL !

En février, le service communication a lancé un concours sur sa page Facebook permettant à ses abonnés et à l'ensemble des salariés de l'OPH 77 de choisir le futur nom du journal des locataires, Trait d'union.

Tous pouvaient se prononcer sur les 7 propositions suivantes :

- 1) Habitat 77 info
- 2) Habitat 77 et vous
- 3) Welcome
- 4) À l'écoute
- 5) À vos côtés
- 6) Bien-venus
- 7) 77 Mag

Après dépouillement vous êtes 51 % des personnes ayant participé à avoir choisi : **Habitat 77 & Vous.**

Merci à tous pour votre participation !

ET RETROUVEZ TOUTE L'ACTUALITÉ DE VOTRE BAILLEUR SUR LA PAGE FACEBOOK : @oph77



RÉHABILITATION À REBAIS

Mise en place de l'interphonie Intratone sur les smartphones, tablettes et téléphones fixes

Débutée en novembre 2017, la fin approche pour la réhabilitation des résidences OPH 77 à Rebaïs comprenant 170 logements, rue du Général de Gaulle, Promenade de l'Ouest, rue Saint Louis et rue du Champ Giblois. C'est dans ce contexte que les locataires du 9 rue du Champ Giblois sont désormais dotés de vidéophonie via leur téléphone portable pour l'ouverture de la porte du hall.

Cette technologie, simple d'utilisation, permet à un visiteur de contacter le locataire via l'interphone. C'est le téléphone du locataire qui sonne (mobile, fixe ou tablette), qu'il soit chez lui ou à l'extérieur. Il suffit alors d'appuyer sur la touche «Décrocher» pour ouvrir la porte à son hôte.

De plus, le locataire voit immédiatement qui est devant son immeuble. Bien sûr, les locataires sont également dotés de badges magnétiques. La technologie fait aussi des merveilles !



À VENDRE

ACCÉDEZ A LA PROPRIÉTÉ
grâce à la location-accession
à Champs-sur-Marne - allée du Château



Ce bel appartement de 3 pièces situé au 1^{er} étage, comprend une entrée, un espace cuisine ouvert sur le séjour, une salle de bain, un WC, deux chambres et un emplacement de stationnement en sous-sol. Ce bien est situé dans une copropriété comprenant 40 lots principaux.

Prix de vente TTC : 195 322.90€*

Pas de frais d'agence, frais de notaire réduits

Réf. bien : 420LBB0103/ F3 – PSLA

* Soumis à plafond de ressources

DEVENEZ PROPRIÉTAIRE
à Melun – rue Saint-Liesne



L'OPH 77 vous propose un appartement 2 pièces situé dans une résidence comprenant 19 logements, à quelques pas du centre-ville de Melun. Il comprend une entrée, un séjour avec coin cuisine, une chambre, une salle de bain, un débarras, une cave en sous-sol et un emplacement de stationnement extérieur. Idéal pour une première acquisition, pas de frais d'agence, frais de notaire réduits.

Prix de vente locataire du parc social : 122 700€*

Prix de vente extérieur : 129 000€*

* Hors frais de mutation

À LOUER

LOUEZ VOTRE LOCAL COMMERCIAL
à Champagne-sur-Seine
– 1 rue Jean Cocteau



En rez-de-chaussée,
d'une surface de 40 m² environ
idéal professions libérales –
bureaux – associations

92 €/m²/An Loyer annuel HT :
3 680.00 €

Charges annuelles : 616.56 €
Dépôt de garantie : 306 €

Commerces à proximité :
Carrefour

Contact OPH 77
Agence Commerciale –
Valérie GRIS : 01 64 14 11 22

Mail : valerie.gris@oph77.fr

Pour plus d'informations :

CONTACTEZ L'AGENCE COMMERCIALE
PÔLE COMMERCIALISATION - OPH 77

MAXIME SASDELLI : 06 86 40 91 42

7 rue de l'Abreuvoir à MELUN

☎ 01 64 68 47 45 ✉ commercialisation@oph77.fr

CONTACTEZ VOS REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES



ADLCVAM 77/CGL
Monsieur Pierre HOUY

39 rue Jean MOULIN - 77000 MELUN
Permanences tous les mois de 18h à 19h
sauf juillet août et jours fériés

- 2^{ème} mardi du mois au 39 rue Jean Moulin - 77000 Melun
- 3^{ème} mardi du mois au 32 rue du Capitaine
Bernard de Poret - 77190 Dammarie les Lys
Contact : Monsieur Pierre HOUY au 06 81 32 30 33



CNL
Monsieur Philippe PLAISANCE

17 rue des pêcheurs - 77360 Vaires sur Marne
Tél : 06 67 59 59 17 - m.plaisance@orange.fr
Réunion chaque premier samedi du mois de 10h à 12h
Reçoit également les locataires sur rendez-vous



CSF Melun
Monsieur Jean MEPANDY

Tél 06 51 48 63 24
mail : jean.mepandy@gmail.com
Permanence avec Monsieur Jean Mépandy à la CSF
11 avenue saint Exupéry - Melun
Sur rendez-vous au 01 64 38 51 63

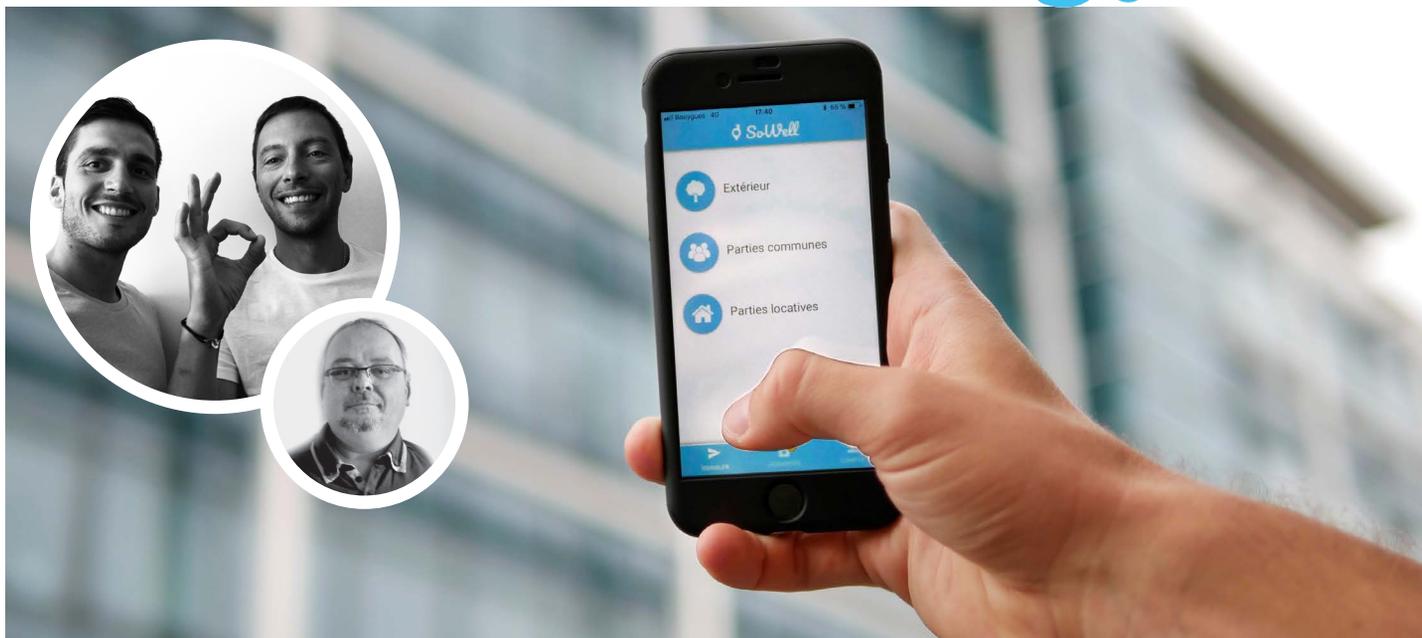


DAL HLM
Madame Natacha GOUSSIES

Local DAL/HLM
6 square Blaise Pascal - 77000 Melun
afmelundal77@gmail.com
Permanences logement pour les locataires
de Melun Montaigne
Mardi de 9h à 17h
Sur rendez-vous au 09 52 59 05 56

DOSSIER

VOS RÉCLAMATIONS ENREGISTRÉES ET SUIVIES EN TEMPS RÉEL GRÂCE À *SoWell*



Nous l'évoquons dans notre précédent numéro, les gardiens sont désormais mieux outillés pour vous répondre et améliorer la réactivité de l'OPH 77. Comment ? Grâce à une application dédiée nommée SoWell, qui leur permet d'enregistrer et de suivre l'ensemble des signalements en quelques clics. Rencontrons les fondateurs de l'application, Romain Berezay et Donaldo De Sousa, ainsi que Michaël Nourdin en charge du déploiement de l'application à l'OPH 77.

Comment est née l'application SoWell ?

Romain Berezay : nous sommes nés il y a un peu plus d'un an d'une histoire assez personnelle, la mère de Donaldo étant une ancienne gardienne d'immeuble. Les moyens traditionnels comme les bons papiers, le téléphone, ou l'envoi d'e-mails restaient insuffisants pour remonter des informations auprès des agences. Surtout, ils créaient de la frustration lorsque les locataires lui demandaient où en était le traitement de leur demande. Il lui était impossible de leur répondre à l'instant T. D'où l'idée, à l'heure du digital, de développer une solution extrêmement accessible, qui permette de remonter simplement des informations et d'avoir une visibilité sur la prise en charge des signalements.

Comment le déploiement de l'application a-t-il été réalisé à l'OPH 77 ?

Michaël Nourdin : Coordinateur du centre de relation client, j'ai d'abord procédé à l'équipement des gardiens en smartphones et à leur formation à la saisine des réclamations via notre progiciel PIH3. Nous avons ensuite rencontré la startup SoWell afin de simplifier la saisine des réclamations. Après un essai concluant dans une agence test à Melun, nous avons validé l'utilisation de SoWell pour tous les gardiens et employés d'immeubles. Son déploiement a eu lieu à l'occasion de trois journées de formation. Pour leur faciliter la prise en main, les concepteurs du projet ont réalisé de nombreuses démonstrations et ont expliqué les principes d'utilisation de l'application.

Pouvez-vous nous en dire plus sur le parcours de l'utilisateur ?

RB : Il existe plusieurs cas d'usages. Soit le gardien constate une anomalie dans les parties communes, soit c'est un locataire qui le contacte pour signaler un problème dans son logement. Dans ce cas, le gardien va à la rencontre du locataire pour constater l'anomalie, saisit le désordre sur son téléphone depuis l'application SoWell, sélectionne la catégorie du signalement et indique sa localisation. Il a la possibilité de prendre une photo pour qualifier l'anomalie, et de la décrire par un texte ou un enregistrement vocal. Enfin, il précise le niveau de priorité : basse, normale, élevée. Le signalement est alors envoyé au gestionnaire de secteur du territoire concerné qui confirme la sollicitation.

MN : Cette application offre un gain de temps non-négligeable au gardien et renforce l'expérience locataire. SoWell montre aussi à nos clients notre grande réactivité puisque le dysfonctionnement est signalé immédiatement aux gestionnaires de secteur qui vont le traiter ensuite dans les délais les plus appropriés, selon le type de dysfonctionnement et l'urgence de la réclamation.

L'application est donc connectée aux logiciels utilisés par l'OPH 77?

RB : L'application n'est pas encore tout à fait connectée informatiquement mais elle permet un premier retour d'information. Le gardien est ainsi notifié dès que son signalement change de statut, qui passe d'« en cours » à « clôturé ». De plus, une messagerie intégrée facilite l'échange d'informations. Le gardien a ainsi accès en quelques clics à l'historique de l'ensemble des signalements qu'il a effectués, avec une visibilité sur l'avancement de la prise en charge côté agence, qu'il pourra communiquer au locataire.

Quel est l'intérêt pour le locataire ?

RB : Le gardien est remis au cœur de la relation avec les locataires. Ainsi, il y a un vrai contact et un échange d'informations privilégiés. Cela améliore le mieux-vivre ensemble pour le locataire et les personnes qui travaillent sur site.

Enquêtez-vous déjà sur la satisfaction locataire suite au lancement de SoWell ?

MN : Oui. Nous faisons appel à titre expérimental à une autre start up appelée « Avis locataires » pour trois enquêtes, dont celle sur la qualité de l'accueil sur notre plateforme téléphonique. Il porte indirectement sur l'application SoWell, puisque plus de 80 % des appels reçus concernent des dysfonctionnements rencontrés par nos locataires. Nous avons aussi développé en interne des tableaux de bord qui seront affinés au fil de l'utilisation de SoWell. Nous pourrions ainsi évaluer nos performances et les ajuster lorsque cela s'avèrera nécessaire.



Quelles sont les prochaines étapes pour l'OPH 77 ?

RB : Prochainement, le « livret d'entretien digital » sera mis à disposition des gardiens des gestionnaires de secteur sont amenés à faire des contrôles périodiques sur des équipements de sécurité du patrimoine comme les ascenseurs ou la sécurité incendie. La personne en charge du contrôle va ainsi répondre à un certain nombre de questions pour attester de l'état de fonctionnement des équipements du patrimoine. En cas de dysfonctionnement, l'information sera automatiquement envoyée à la personne en charge côté agence. Si la première fonctionnalité est à vocation curative, on est ici davantage dans la prévention, pour un bâtiment plus sûr, car plus « surveillé ».

Comment fonctionnez-vous pour améliorer votre application ?

RB : Nous avons déjà mis en place quelques correctifs sur l'application comme la possibilité de prendre trois photos au lieu d'une. Nous améliorons notre produit grâce aux remontées de nos utilisateurs, les gardiens et les gestionnaires de secteur.

MN : Après ces premières semaines d'utilisation, les gardiens saluent le côté pratique et intuitif de SoWell et ses bienfaits pour les locataires. En ayant accès à l'avancement en temps réel de la prise en compte des réclamations par les gestionnaires de secteur, les gardiens peuvent répondre directement aux questions des locataires sur l'avancement de ces réclamations, améliorant toujours plus notre réactivité.

Cette application offre un gain de temps non-négligeable au gardien et renforce l'expérience locataire.

3 QUESTIONS À



M. Slimane Gaier

Gardien sur les résidences Chateaubriand, Lamartine et Général Patton

& Mme Claudine Rocher

locataire à Melun.

M. Gaier, depuis quand utilisez-vous cette application ?

Slimane Gaier : Je l'utilise depuis octobre 2018 : je fais partie du groupe qui a participé à l'essai de deux mois.

Qu'a-t-elle changé à votre quotidien ?

SG : Je trouve que SoWell facilite mes tâches techniques et administratives. La transmission des réclamations à l'OPH 77 est beaucoup plus rapide. Et lorsque le technicien intervient, il a déjà toutes les informations : date, description, photo... c'est un gain de temps super. Je travaille à l'OPH 77 depuis 19 ans, j'ai utilisé toutes sortes de moyens papiers, les fiches de signalement transmises au technicien, qui les envoie ensuite au chef d'agence... c'est la première fois que j'ai un outil de travail aussi efficace, grâce à son utilisation en « instantané ». Maintenant, je peux dire au locataire que je signale « tout de suite » son problème, et lui répondre à tout moment. Cela apaise les échanges, il sait que quelqu'un s'occupe de lui.

Mme Rocher, quelles sont vos premières impressions ?

Claudine Rocher : J'avais un signalement à faire concernant une fuite de robinet. M. Gaier m'a proposé qu'on l'enregistre via l'application, il a pris une photo et aujourd'hui, c'est en cours. Je trouve que c'est une bonne solution, ça facilite le travail du gardien. Quand il a 300 occupants et que tout le monde à une panne, ce n'est pas évident... ça devrait faire avancer les choses un peu plus rapidement. À suivre !

EN DIRECT DES

TERRITOIRE SUD SEINE-ET-MARNE

UNITÉ DE TERRITOIRE SÉNART :



Gestion des parties communes de la résidence Les Tilleuls, les locataires s'en mêlent !

La résidence située au 9 rue des Tilleuls à Combs-la-Ville composée de 7 logements, a été rachetée à la Mairie de Combs-la-Ville en 2018. Les locataires vont se charger de l'entretien de leur résidence. Aussi, l'OPH 77 a souhaité les accompagner dans ce projet. L'entreprise SENI, prestataire de l'OPH 77 pour l'entretien des parties communes de ses résidences, a assuré la formation auprès des 7 locataires le 21 mars dernier. Il s'agissait de les former à l'utilisation du matériel et des produits et de leur montrer les parties communes à entretenir. Un planning de rotation a ensuite été élaboré, pour qu'à tour de rôle, chaque locataire remplisse ses nouvelles obligations. Tous ont été très satisfaits de la formation. Grâce à leur investissement, leurs charges locatives devraient diminuer d'environ 25 % par rapport à une résidence où le ménage est effectué par une entreprise extérieure.

UNITÉ DE TERRITOIRE MELUN-PAYS-DE-SEINE :



Sensibilisation à « la propreté dans mon immeuble » pour les habitants du quartier Schuman à Melun

Mercredi 20 mars 2019 une animation sur le thème « La propreté dans mon immeuble » a eu lieu sur le quartier Schuman à Melun.

L'objectif était de profiter d'un moment convivial autour d'un café ou d'un thé, pour présenter la nouvelle aire de stockage des bacs à ordures ménagères et tri-sélectif et sensibiliser les locataires à la problématique des jets par les fenêtres. Un concours de dessin a eu lieu pour les plus jeunes : « Je dessine mon immeuble et je le protège en le laissant propre ».

D'une convivialité exemplaire, la nouvelle aire de stockage des bacs est très appréciée de l'ensemble des locataires qui s'accordent sur la réussite de ce projet et de cette animation.

UNITÉ DE TERRITOIRE MELUN-PORTE-DE-LA-BRIE :



Entrée des locataires, rue de la laiterie, quartier Woodi à Melun

Les locataires ont signé le bail de leur appartement tout neuf. L'écoquartier Woodi, situé en entrée de ville de Melun prend forme. En effet, jeudi 4 avril, 10 des 20 logements de la rue de la Laiterie ont désormais trouvé preneur. Les gestionnaires locatifs, gestionnaires de secteur et le responsable de territoire de Melun Porte de la Brie, Xavier Collette, ont accompagné les locataires vers leur nouveau lieu de résidence.

L'environnement, encore en travaux puisque de nombreux pavillons et certains immeubles sont toujours en construction, n'a pas effacé la joie des locataires de rentrer dans un immeuble flambant neuf. Ils ont effectué un état des lieux de leur appartement et des parties communes des 2 bâtiments qui composent la résidence. Désormais, tous vont pouvoir emménager tranquillement en se disant qu'ils sont les premiers sur l'écoquartier de Melun. La prochaine étape sera la livraison du bâtiment situé non loin et comprenant 50 appartements.

TERRITOIRES

UNITÉ DE TERRITOIRE GÂTINAIS-SEINE-ET-LOING :



Travaux de voirie sur la résidence Beauregard à Nemours

Démarrés en février 2019 pour une durée de 8 mois, la résidence Beauregard à Nemours va connaître un renouveau grâce aux travaux de voirie et des espaces extérieurs. Ce nouvel aménagement permettra d'organiser le stationnement dans la résidence et verra l'implantation de bornes enterrées, mettant un terme aux traditionnels conteneurs. L'entreprise WIAME est en charge des travaux. Coût total : 1 049 798 € HT

TERRITOIRE NORD SEINE-ET-MARNE



UNITÉ DE TERRITOIRE GONDOIRE-PAYS-DE-FRANCE :

Des jeunes impliqués dans l'entretien de leur ville

Pour consolider son ancrage dans la vie sociale de ses locataires, l'OPH 77 s'est associé à la mairie de Mitry-Mory, représentée par sa maire, Charlotte Blandiot-Faride.

Ensemble, ils ont signé les contrats du chantier éducatif pour six jeunes Mityriens. Lors des vacances scolaires du 25 février au 1^{er} mars, ces jeunes ont procédé aux travaux d'embellissement des locaux vide-ordures de quatre résidences, au 1 et 2 rue des Pré Beauchamps, 35 rue de Villeparisis, 2/4 rue d'Estienne d'Orves et 8/10 rue du 8 mai 1945.

Ils ont été encadrés par Mohamed Medjidi, Directeur du Point Information Jeunesse (PIJ). Le PIJ a pour mission d'aider les jeunes de 16 à 25 ans à trouver des informations sur les offres d'emploi et formations. L'expérience a été bien accueillie par les jeunes, qui sont sortis fiers d'avoir appris un métier.

UNITÉ DE TERRITOIRE PAYS DE LA BRIE :



Un vélo à assistance électrique pour optimiser les déplacements du gardien

Depuis mars 2019, Maurice Molo, gardien multi-sites sur la commune de Provins est équipé d'un vélo à assistance électrique pour effectuer ses déplacements professionnels sur les sites dont il a la charge. Pratique, rapide et écolo !

Évidemment, la sécurité n'est pas oubliée puisque Monsieur Molo a également été doté d'équipements de protection individuels et de signalisation. « C'est un gain de temps précieux dans mon organisation. Cet outil de travail me permet d'être plus présent sur le site de la Venière. »

UNITÉ DE TERRITOIRE PARIS VALLÉE DE LA MARNE :



Visite du logement témoin à Pontault Combault

Au second semestre 2017, l'OPH 77 et son maître d'œuvre, l'entreprise BALLESTRERO, ont lancé la construction 87 logements collectifs à Pontault-Combault :

- Résidence Mendès France 1 comprenant 22 logements (5T2, 10T3, 4T4, 3T5) ;
- Résidence Mendès France 2 comprenant 32 logements (12T2, 8T3, 10T4, 2T5) ;
- Résidence Cassart comprenant 33 logements (11T2, 13T3, 7T4, 2T5).

Les travaux vont bon train. Paul Gibert, Directeur général de l'OPH 77 accompagné de son équipe, a effectué la visite du logement témoin le 20 mars dernier.

Cette visite a permis de sélectionner les coloris et matériaux pour les parties privatives et les espaces communs – halls, portes d'entrée des appartements et poignées, revêtements de sol – ainsi que les matériaux pour les parties privatives. En parallèle, les espaces verts seront réaménagés en concertation avec les locataires. Une réunion d'information et d'échanges en pied d'immeuble a été organisée le 10 avril pour discuter avec les locataires de l'aménagement extérieur des deux résidences.

REGARD SUR

DES HIRONDELLES À REBAIS



Une colonie d'hirondelles dans une résidence en cours de réhabilitation ? L'OPH 77 a fait appel à un organisme de protection qui a installé un nichoir connecté permettant de suivre leurs venues et de les attirer grâce à un son bien particulier.

Veiller à la biodiversité et sa sauvegarde



C'est dans le cadre de travaux d'isolation des façades d'une résidence à Rebaïs en février

2018 que l'OPH 77 a constaté la présence de nids d'hirondelles sur les montants des fenêtres de plusieurs logements. Espèce protégée en France et connaissant un fort déclin, l'enlèvement des nids d'hirondelles est seulement autorisé dans un cadre strict. L'OPH 77 a donc fait appel à la Ligue pour la Protection des Oiseaux (LPO) Île-de-France afin de réaliser un diagnostic et enlever les 9 nids de la colonie. Leur destruction a été compensée par l'installation de nichoirs artificiels avant le début des travaux de ravalement prévus, qui devaient être réalisés en dehors de la période de reproduction des volatiles.

Un nid pour tous

Une tour à hirondelles a ainsi été installée aux abords du parking de la résidence et est contrôlée 3 fois par an par la LPO lors de la période de reproduction. Cette tour est équipée d'un système de repasse (diffusion sonore du chant du mâle en continu sur la tour, fonctionnant à l'énergie solaire) permettant de les attirer vers ce nouvel habitat. Ce dispositif doit être remis en marche avant le retour des hirondelles dans la région, soit, dès le mois d'avril. C'est la troisième fois que la LPO accompagne l'OPH 77 dans la maintenance des sites de reproduction des hirondelles lors de travaux dans les résidences. La priorité est toujours de chercher à éviter la destruction des nids. Lorsque c'est impossible, les mesures compensatoires proches des anciens nids (emplacement, hauteur, disposition) sont celles qui obtiennent le plus de succès. Enfin, la LPO vient de lancer la campagne « Faisons le printemps des hirondelles » visant à récolter des dons pour la préservation de l'espèce.



QU'EST-CE QUE LA LPO ?

La Ligue de Protection des Oiseaux (LPO) est une association de protection de l'environnement composée d'un réseau d'associations locales. Elle œuvre à la protection des espèces, la préservation des espaces et la sensibilisation à l'environnement. La LPO Île-de-France, composée de plus de 6 000 adhérents et de très nombreux bénévoles, mène des études de terrain, réalise des activités pédagogiques et de sensibilisation et assure un service de conseil pour les oiseaux en détresse.

Elle accompagne ainsi les collectivités, entreprises, écoles et hôpitaux dans leurs actions en faveur de la biodiversité à travers l'installation de nichoirs (déjà plus de 350). La LPO réalise l'étude d'implantation en amont, installe le nichoir, effectue la maintenance et le suivi de l'installation et enfin rédige des rapports d'étude et d'expertise. Elle peut aussi réaliser à la demande des propriétaires ou gestionnaires, des diagnostics écologiques (inventaire de la faune et des habitats) et des études ornithologiques (recensement des espèces) destinés à favoriser le maintien et le développement de la biodiversité sur un site.

Vous cherchez à savoir comment nourrir les oiseaux en hiver ? Connaître la meilleure manière d'accueillir les hirondelles ? Adopter la bonne attitude lors du recueillement d'un oiseau bague ? La LPO Île-de-France offre de très nombreux conseils sur son site internet :

www.ile-de-france.lpo.fr

Habitat 77 & Vous - MAI 2019
Directeur de la publication : Paul Gibert
Responsable de la rédaction : Anne Mazet
Photographie : OPH 77 et iStockPhoto
Réalisation : Obe