

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019

OPH DE COULOMMIERS



Office Public de l'Habitat  
de **Coulommiers**

## > SOMMAIRE

LES TEMPS FORTS DE L'OFFICE ..... P4

GOVERNANCE ET ORGANISATION DE L'OFFICE .... P6

LE PATRIMOINE DE L'OFFICE ..... P8

LA GESTION LOCATIVE DE L'OFFICE ..... P10

ENTRETIEN ET MAINTENANCE IMMOBILIÈRE DU  
PATRIMOINE DE L'OFFICE ..... P 16

LES MARCHÉS PUBLICS DE L'OFFICE ..... P18

MOBILISER LES RESSOURCES DE L'OFFICE :  
RESSOURCES HUMAINES ..... P20

MOBILISER LES RESSOURCES DE L'OFFICE :  
RESSOURCES FINANCIÈRES ..... P22

LA PROXIMITÉ DE L'OFFICE AVEC SES  
LOCATAIRES ..... P26



**4 300**  
personnes logées



**9%**  
Rotations de logements



**3 589K€**  
Travaux d'investissement

# 7

sur 237 OPH pour sa  
bonne gestion



**1 922**

Logements



**169**

Attributions de logements



**20**

Locaux commerciaux



**1 288K€**

Entretien du Patrimoine



**59**

Marchés en cours



**19**

Nouveaux logements

## LES TEMPS FORTS DE L'OFFICE

### JANVIER 2019

Avancée des travaux des nouveaux logements «Art de Ville» / Avenue de Strasbourg



### AVRIL 2019

Réunion publique concernant le raccordement à la Géothermie du 13e Groupe à Vaux



### MARS 2019

Installation des caméras de vidéo-protection dans les cages d'escalier



### MAI 2019

Réhabilitation du 13e groupe. Sous-station d'une des résidences du parc

## AOUT 2019

Installation de brumisateurs



## DÉCEMBRE 2019

Noël des locataires



## SEPTEMBRE 2019

Destruction de la cheminée de l'ancienne chaudière à gaz qui, autrefois, alimentait les logements de l'OPH

## GOUVERNANCE ET ORGANISATION DE L'OFFICE



### > Les membres du Conseil d'Administration

#### **Collectivité locale :**

- Laurence PICARD
- Franck RIESTER
- Sylviane PERRIN
- Michèle KIT
- Noua DIAB
- Philippe DE LA CHAPELLE

#### **Personnalités qualifiées :**

- Éric DAMET
- Guy DHORBAIT
- André BELLESSERT

#### **Représentant de la CAF :**

- Nicolas SGORLON

#### **Représentants élus des locataires :**

- Simone HÉRAULT
- Philippe GOUSSU
- Mohammed MARWANE

#### **Représentant du Collecteur 1% :**

- Jean-Baptiste MARRIER D'UNIENVILLE

#### **Représentant syndical :**

- Patrice KECK (CGT)

#### **Représentant des associations d'insertion des personnes défavorisées :**

- Christine DARRAS (Croix Rouge)



#### Bureau du Conseil d'Administration

- Éric DAMET
- Sylviane PERRIN
- Noua DIAB
- Simone HÉRAULT
- Philippe DE LA CHAPELLE

Sur l'année 2019, le Conseil d'Administration s'est réuni 4 fois. Les thématiques portées à l'ordre du jour des conseils de l'année étaient les suivantes :

#### 25 mars 2019 :

- Budget
- Provision pour les gros entretiens
- Plan de concertation locative

#### 14 mai 2019 :

- Transfert des colonnes montantes électriques au concessionnaire
- Approbation du compte financier et affectation des résultats
- Mise en place de la prime de salissure pour les agents de terrain

#### 4 novembre 2019 :

- Décisions modificatives sur l'ERPD
- Augmentation des loyers 2020
- Le SLS

#### 17 décembre 2019 :

- Engagement de l'Office dans la création d'une Société de Coordination
- Les conventions règlementées
- Les modalités de vente du patrimoine
- Le Débat d'orientation budgétaire
- La détermination de la provision pour gros entretien
- Noël des locataires

## > Les autres instances

### La Commission d'Attribution des Logements

Membres titulaires

- Sylviane PERRIN
- Noua DIAB
- André BELLESSORT
- Michèle KIT
- Nicolas SGORLON
- Simone HÉRAULT

Membres ayant voix consultative :

- Christine DARRAS
- Marcel HENAULT

### Membres de la Commission d'Appel d'Offres :

- Membres Titulaires
- Sylviane PERRIN
- Simone HÉRAULT
- Philippe DE LA CHAPELLE

Membres suppléants :

- Éric DAMET
- Noua DIAB
- Guy DHORBAIT

### Membres de Concertation Locative :

- Simone HÉRAULT
- Philippe GOUSSU
- Mohammed MARWANE

# LE PATRIMOINE DE L'OFFICE

## > Quartier du Centre-ville



- |  |   |   |   |
|--|---|---|---|
| 1 : Cité Pierre Mortier<br>108 logements + 7 pavillons | 4 : Patras<br>8 logements                                   | 7 : Maison du théâtre<br>3 logements                | 10 : Bertheureau<br>59 logements                        |
| 2 : Les Pompiers<br>24 logements                       | 5 : Impasse Boulogne<br>1 logement                          | 8 : Le Brasset<br>13 logements + 1 local commercial | 11 : Marcel Clavier<br>50 logements                     |
| 3 : Jean Bobé<br>4 logements                           | 6 : Général de Gaulle<br>4 logements + 2 locaux commerciaux | 9 : Rue Ménager<br>9 logements                      | 12 : La Sucrierie<br>8 logements                        |
|  |   |   | 13 : La Meulière<br>11 logements + 2 locaux commerciaux |

## > Quartier de Vaux



- |  |   |
|--|---|
| 1 : 8ème Groupe<br>224 logements + 11 Locaux commerciaux | 3 : 13ème Groupe<br>135 logements + 1 salle LCR |
| 2 : 9ème Groupe<br>95 logements + 1 salle LCR            | 4 : 26ème Groupe<br>1 pavillon                  |



## > Quartier des Templiers



- |   |   |  |   |   |
|---|---|--|---|---|
|  |  |  |  |  |
| 1er Groupe :<br>109 logements<br>+ 1 local  | 2ème Groupe :<br>145 logements<br>+ 1 local<br>commercial                           | 3ème Groupe :<br>128 logements<br>+ 1 local  | 4ème Groupe :<br>590 logements  | 5ème Groupe :<br>180 logements<br>+ 1 salle LCR                                       |
|  |  |  |   |   |
| 6ème Groupe :<br>4 pavillons  | 16ème Groupe :<br>1 pavillon  |  |   |   |

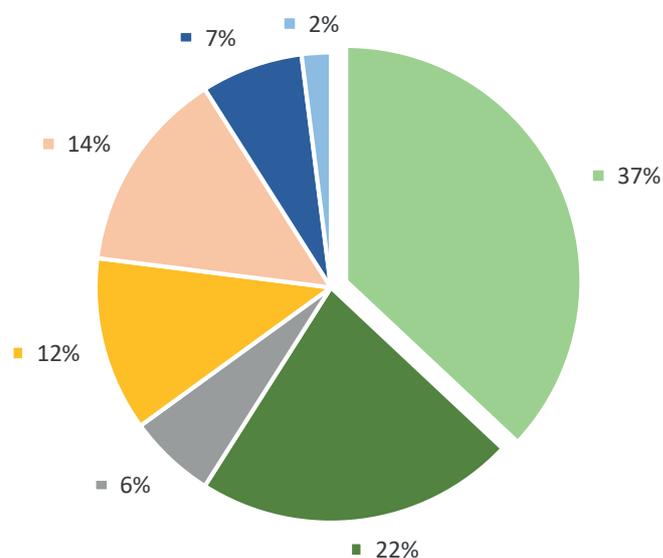
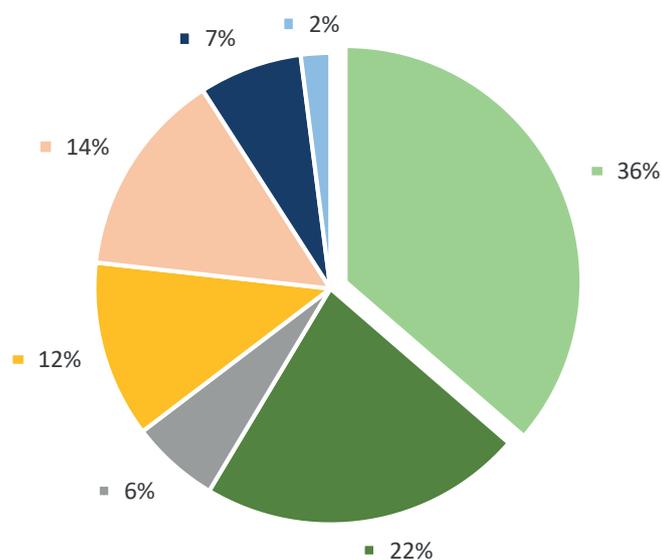
# LA GESTION LOCATIVE DE L'OFFICE

## > Le peuplement

Typologie des ménages logés sur le patrimoine de l'OPH avec présentation des caractéristiques et évolutions :

- 37% de personnes seules contre 36% en 2018,
- 33% de ménages en couple contre 34% en 2018,
- 28% de ménages monoparentaux depuis 2018

Ces données sur l'occupation du parc traduisent une hausse d'un point des ménages seuls, entre 2018 et 2019 et une baisse d'un point des ménage en couple.



- Personnes seules
- Familles Monoparentales avec 1 ou 2 enfant(s)
- Familles Monoparentales avec 3 enfants ou plus
- Ménages en couple sans enfant
- Ménages en couple avec 1 ou 2 enfant(s)
- Ménages en couple avec 3 enfants ou plus
- Autres

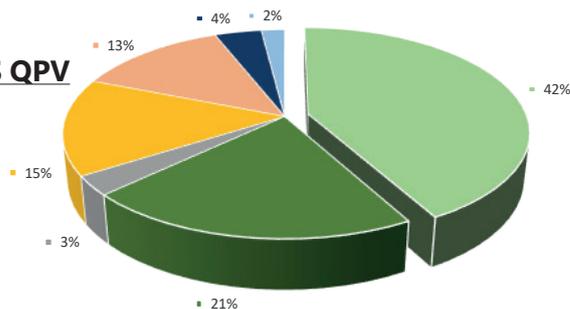
La comparaison du peuplement entre Zone QPV\* et zone hors QPV permet de constater les tendances suivantes :

- en QPV, le taux d'occupation des personnes seules est beaucoup plus faible en secteur QPV qu'en secteur hors QPV à hauteur de 9 points.
- le taux d'occupation des couples avec enfants est plus élevé de 7 points, en secteur QPV qu'en secteur hors QPV.

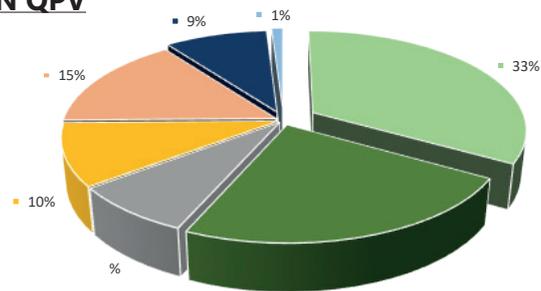
\*QPV : Quartiers Prioritaires Ville

- Personnes seules
- Familles Monoparentales avec 1 ou 2 enfant(s)
- Familles Monoparentales avec 3 enfants ou plus
- Ménages en couple sans enfant
- Ménages en couple avec 1 ou 2 enfant(s)
- Ménages en couple avec 3 enfants ou plus
- Autres

**HORS QPV**



**EN QPV**



### Caractéristiques des ménages

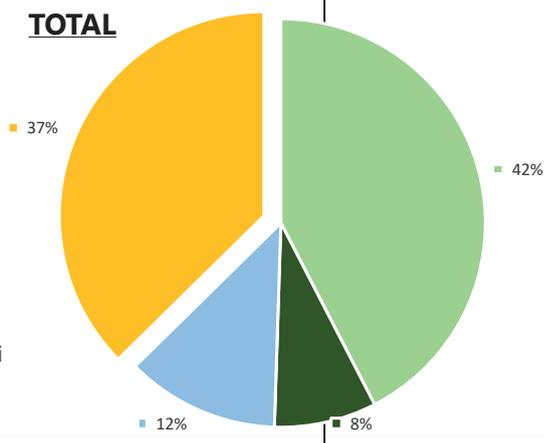
Les données ci-jointes ont été étudiées en fonction des retours des enquêtes SLS\*. À savoir que dans les QPV, les locataires ne sont pas assujettis à cette enquête.

- Par âge :

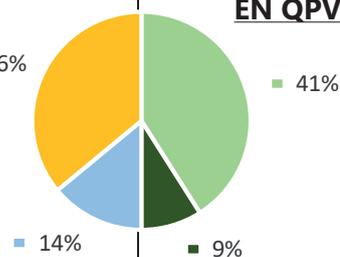
	Nombre total	% Total	Nombre en QPV	% en QPV
<b>Moins de 24 ans</b>	17	1%	10	1%
<b>25 à 29 ans</b>	83	5%	50	5%
<b>30 à 39 ans</b>	291	16%	196	18%
<b>40 à 49 ans</b>	342	19%	226	21%
<b>50 à 59 ans</b>	409	23%	238	22%
<b>60 à 64 ans</b>	173	10%	100	9%
<b>65 à 74 ans</b>	246	14%	139	13%
<b>75 et plus</b>	232	13%	132	12%
<b>Total</b>	<b>1793</b>	<b>100%</b>	<b>1091</b>	<b>100%</b>

- Par l'activité professionnelle :

**TOTAL**



**EN QPV**



- Emploi stable
- Emploi précaire
- Demandeur d'emploi
- Autres

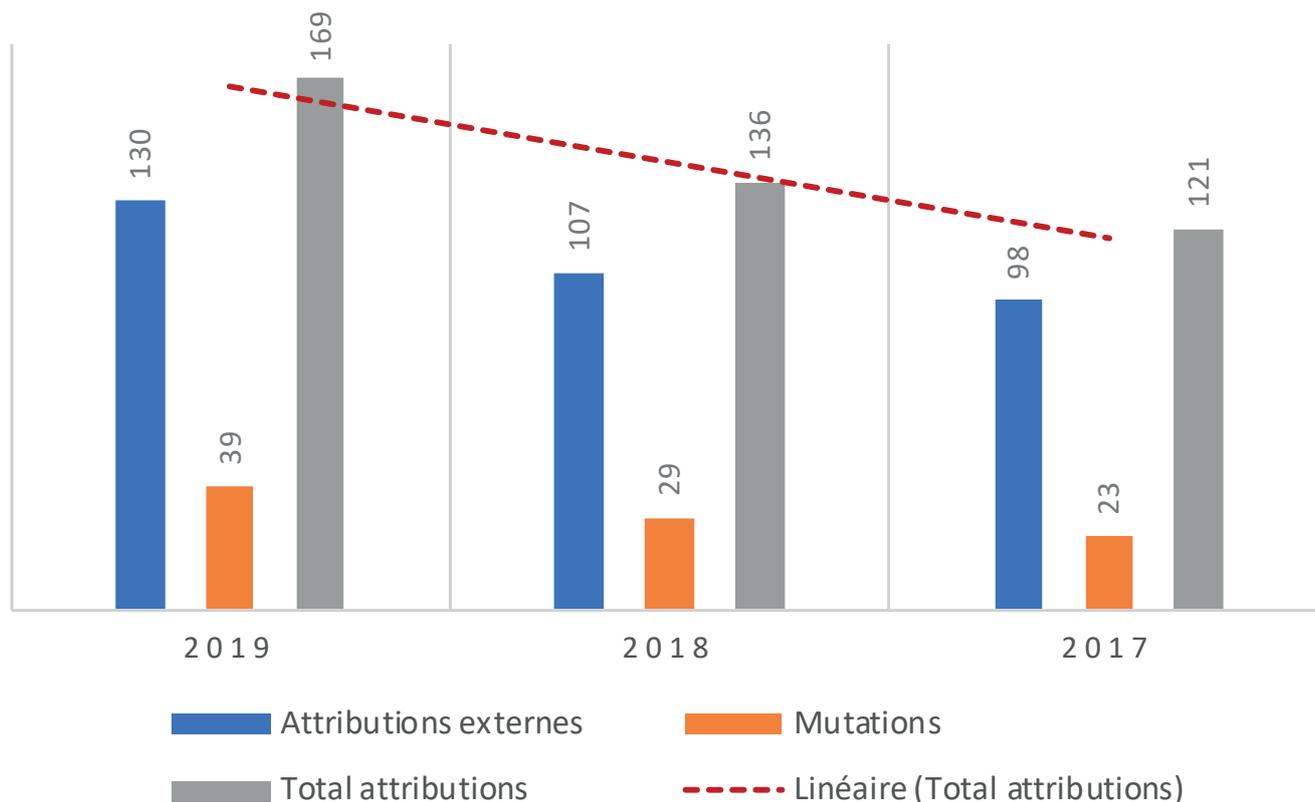
\*SLS : Supplément de Loyer de Solidarité

## > Les attributions de logements

En 2019, la Commission d'Attribution de Logements s'est réunie 10 fois. 169 attributions ont été réalisées, dont 130 en été attribuées dans le cadre d'une première affectation et 39 dans le cadre d'une mutation interne.

Le bilan détaillé de l'activité de la Commission d'Attribution fait l'objet d'un rapport annuel présenté à la CAL.

### Évolution des attributions de logements au sein de l'OPH depuis 2017



### Caractéristiques des attributions

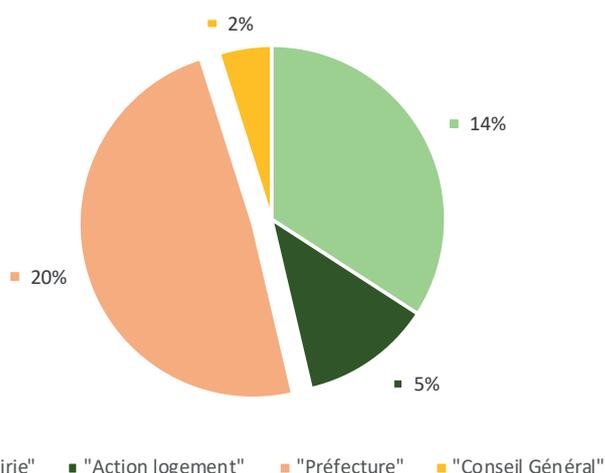
- Par contingent :



#### À NOTER

Certains des logements de l'OPH relèvent de différents contingents. Nous en distinguons 4 :

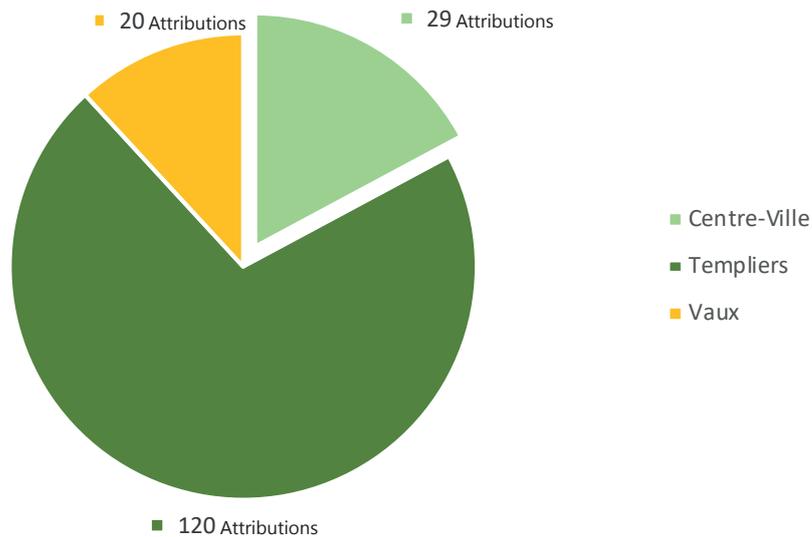
- Contingent «Mairie»
- Contingent «Action logement»
- Contingent «Préfecture»
- Contingent «Conseil Général»



• Par secteur :

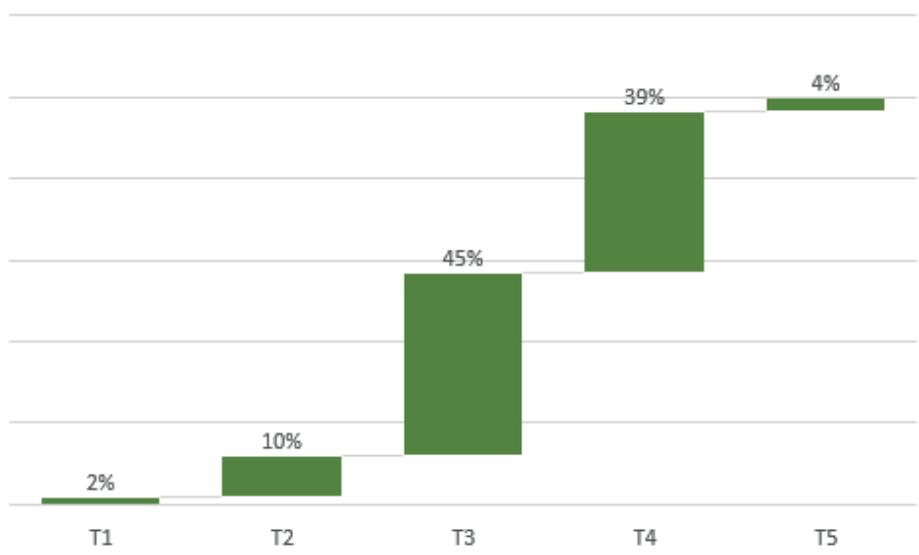
Notre parc immobilier s'étend sur trois secteurs : Centre-Ville (309 logements), Vaux (456 logements) et les Templiers ( 1 157 logements où se trouvent les logements en QPV).

Au regard de notre patrimoine, décomposé en 56% en QPV et 44% hors QPV, les attributions en quartiers prioritaires constituent 71% des attributions totales contre 29% hors QPV.



• Par typologie :

	T1	T2	T3	T4	T5
<b>Nombre d'attributions / 169</b>	2	17	76	67	7



Nb : Parmi ces 169 attributions, deux logements ont été loués dans le cadre des travaux de rénovation d'énergie du 13e groupe en lieu et place d'un cantonnement de chantier. Et deux logements ont aussi, été attribués à deux familles ayant été victimes d'un incendie dans un de nos immeubles.



### L'accompagnement social

L'OPH dénombre au 31 décembre 2019, 920 ménages qui bénéficient de l'APL ou AL ( Aide Personnalisée au Logement ou Aide au Logement) soit 47,87%. Et environ 732 locataires bénéficient de Réduction de loyer de solidarité (RLS).

443 foyers ont un retard de paiement de loyers sur l'ensemble du parc, ce qui représente 23,04% de ménages en difficultés.

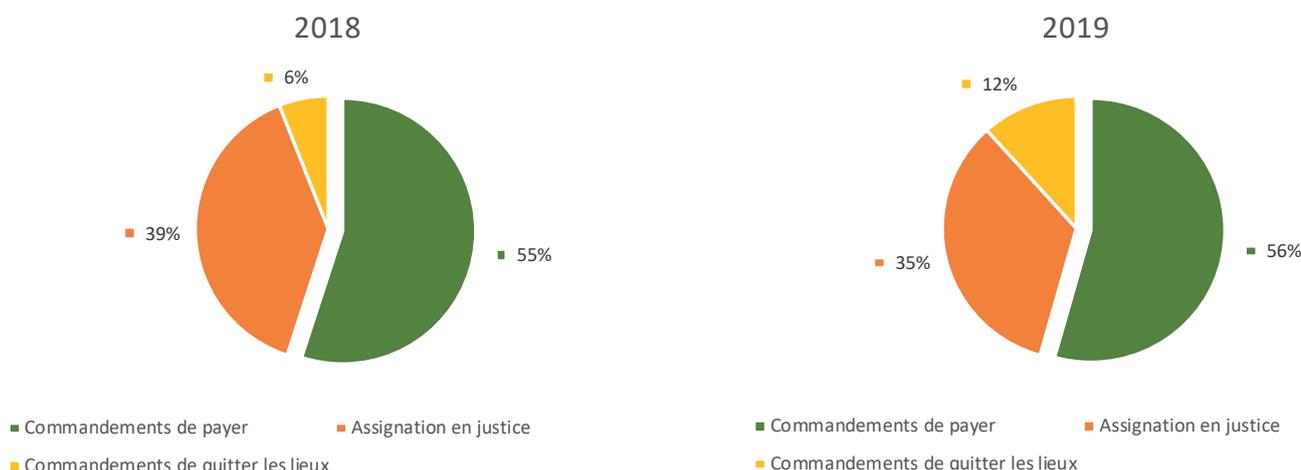
Grâce à un suivi personnalisé des mesures d'accompagnement ont pu être mises en place. Sur 2019, 46 plans d'apurement ont été signés, 18 dossiers FSL Accès ont été instruits.

Les réunions partenariales organisées avec la Maison Départementale des Solidarités (MDS) et le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) permettent également de trouver des solutions d'accompagnement.

### > Le recouvrement des loyers en retard

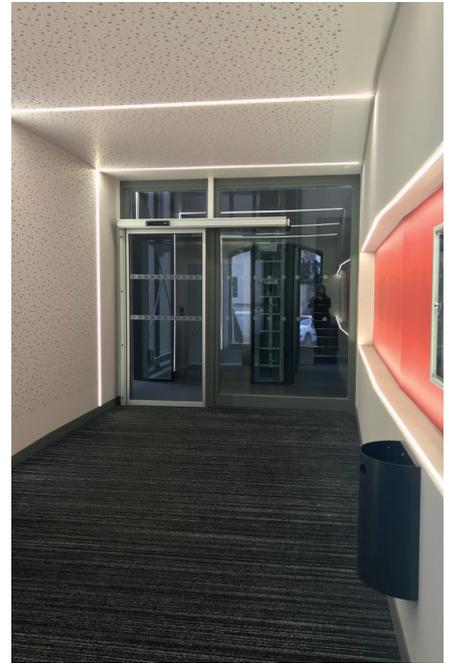
La mission du service contentieux est exclusivement liée au recouvrement des loyers en retard de paiement. Au 31 décembre 2019, 619 dossiers sont toujours en instances dont 443 concernent des locataires présents et 176 des locataires partis.

### Évolution des mesures proposées par le service contentieux de 2018 à 2019



Le service contentieux a demandé six concours de la force pulique, sur l'année 2019.

> Proposer une offre de logements de qualité



# ENTRETIEN ET MAINTENANCE IMMOBILIÈRE DU PATR

L'année 2019 a été marquée par le déploiement de la géothermie sur le quartier de Vaux.

Les travaux de rénovation et de transition énergétique du 13ème groupe ont débuté durant l'été 2019. L'étanchéité des toitures terrasses sera refaite. Les fenêtres en PVC en double vitrage et des volets occultant persiennes seront posés. Les portes, des halls d'entrée et des appartements, les garde-corps du parvis seront remplacés. Les systèmes de chauffage, plomberie et ventilation seront remplacés. Un nouvel isolant sera apposé sur l'ensemble des façades et deux d'entre elles seront à base de chanvre, cultivé et transformé localement.

A l'issue, les 135 logements seront raccordés à la géothermie, pour un coût estimé à 3 765 543€. Le calendrier précis des travaux a été présenté aux locataires lors d'une réunion publique.



## > Un état des lieux des travaux réalisés sur l'année

### Vaux /

#### Groupe 9

- Mise en place de hublots LED à détection de présence, dans les cages d'escaliers de tous les bâtiments du groupe.

### Les Templiers /

#### Groupe 1

- Démoussage des façades des bâtiments A, B, D et E

#### Groupe 4

- Installation de caméras vidéo dans la cage d'escalier des bâtiments 17 et 18
- Démoussage des façades des bâtiments 6, 7, 8, 9, 12 et 16.



- Traitement des épaufures des balcons des bâtiments 2 et 11B

#### Groupe 5

- Dans le cadre des économies d'énergie et afin de réduire les charges des locataires, des hublots LED à détection de présence, dans les cages d'escalier de tous les bâtiments du groupe ont été installés.



- Dans le cadre d'un chantier d'insertion, en partenariat avec Initiatives 77, les cages d'escalier sont toutes remises en peinture.



# PRIMOINE DE L'OFFICE

## Centre-Ville /

### Groupe Pierre Mortier

- Nos équipes ne cessent de redoubler d'efforts pour améliorer les lieux de vie de nos locataires. Et cela passe par la rénovation des cages d'escalier.

### Groupe 18 / Immeuble de la Sucrierie

- Remplacement des 8 chaudières de l'immeuble par 8 chaudières à condensation haute performance

### Groupe 20 / Immeuble Général de Gaulle

- Remplacement des 5 chaudières de l'immeuble par 5 chaudières à condensation haute performance.



## Destruction de la Cheminée aux 8e et 9e Groupes

La cheminée de l'ancienne chaudière à gaz qui alimentait les logements de l'OPH a été détruite.

Cette destruction a laissé place à l'installation du réseau de Géothermie permettant le raccordement de l'ensemble des logements tant

en chauffage qu'en eau chaude sanitaire.

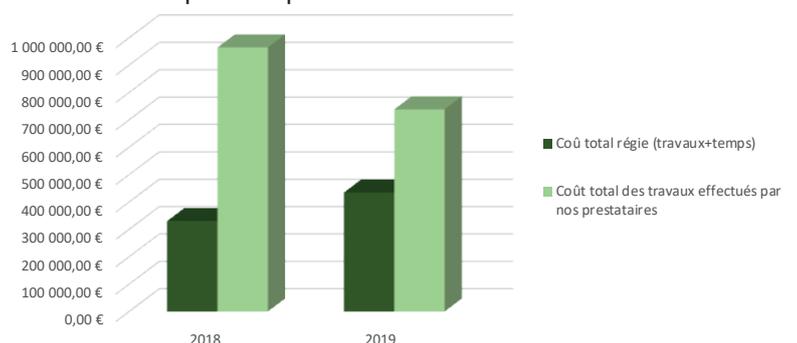
En plus de permettre une réelle avancée écologique de cette partie du parc, la destruction de la cheminée laisse place à l'étonnante et ravissante verdure avoisinante.



## > Coût de la maintenance

Pour l'année 2019, l'OPH a fait le choix de privilégier la réalisation des travaux de maintenance en interne, plutôt que de faire appel à des prestataires extérieurs. Ce qui lui a permis de faire une économie de 122 552,46 euros par rapport à l'année précédente. En 2018, le coût total de la régie (temps + travaux) s'élevait à 330 673,47 euros contre 434 430,47 euros en 2019.

En ce qui concerne le coût total des travaux effectués par nos prestataires, en 2018 le coût était de 964 752,36 euros contre 738 442,90 euros en 2019.



# LES MARCHÉS PUBLICS DE L'OFFICE



16

Nouveaux marchés conclus



59

Marchés en cours

L'OPH poursuit sa politique de passation et d'exécution des Marchés Publics, conformément au code de la Commande Publique Officielles depuis le 1er avril 2019.

Suite au Décret du 10 avril 2017, la composition, le fonctionnement et les pouvoirs de la commission d'Appels d'Offres ont été revus, puis adoptés par le Conseil d'Administration du 23 octobre 2017, pour se conformer aux nouvelles dispositions. Le règlement intérieur de la CAO a été adopté dans sa séance du 1er décembre 2017.

## > Les types de marchés publics les plus concernés



### VOIR ANGÉLIQUE !!

**Les appels d'offres les plus courants concernent principalement :**

- Marché de maîtrise d'oeuvre relatif à la construction minimum de 32 logements locatifs sociaux
- Marché de raccordement au réseau géothermique des installations d'eau chaude sanitaire et de chauffage, et divers travaux concernant des logements du quartier de Vaux
- Marché d'entretien et nettoyage du patrimoine de l'OPH
- Marché d'entretien des espaces verts

## > Les marchés publics conclus de l'année 2019

	Marché de Services	Marché de travaux
<b>15 000€ à 49 999,99€</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mission d'études géotechniques (G1-G2-G4) pour la construction minimum de 32 logements locatifs sociaux sur la parcelle sise 9, rue Sainte Marguerite - 77120 Coulommiers, ainsi que pour la voirie</li> <li>Marché relatif au remplacement des 13 chaudières individuelles murales à ventouse équipant les immeubles sis 77, avenue du Général Leclerc et 7, rue du Général de Gaulle appartenant au patrimoine de l'OPH</li> <li>Marché relatif à la fourniture et pose en remplacement, de hublots LED avec détecteur de présence aux 5ème et 9ème groupes appartenant au patrimoine de l'OPH</li> <li>Prestations de surveillance, gardiennage et sécurité au Quartier des Templiers appartenant au patrimoine de l'Office Public de l'Habitat de Coulommiers</li> </ul>	
<b>50 000€ à 99 999,99€</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marché à bons de commande concernant l'entretien et le remplacement de systèmes de contrôle d'accès équipant le patrimoine</li> <li>Accord-cadre concernant l'exécution de prestations de désinsectisation et de dératisation sur le patrimoine de l'OPH</li> <li>Contrat d'entretien des blocs autonomes d'éclairage de secours situés dans les bureaux et immeubles appartenant au patrimoine de l'Office Public de l'Habitat de Coulommiers</li> </ul>	
<b>100 000€ à 999 999,99€</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Accord-cadre concernant l'entretien en ravalement et isolation thermique par l'extérieur des façades des immeubles appartenant au patrimoine de l'OPH</li> <li>Accord-cadre concernant l'élagage et l'abattage d'arbres, la taille de haies arbustives et plantations diverses sur l'ensemble du parc de l'OPH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marché relatif au remplacement des blocs portes palières en rénovation des logements des 8ème et 9ème groupes du Quartier de Vaux appartenant au patrimoine de l'Office Public de l'Habitat de Coulommiers</li> <li>Accord-cadre concernant l'exécution de travaux d'entretien et d'aménagements de la voirie appartenant au patrimoine de l'Office Public de l'Habitat de Coulommiers</li> </ul>
<b>1 000 000€ à 2 999 999,99€</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Travaux de raccordement au réseau géothermie des installations d'eau chaude sanitaire et de chauffage, ainsi que des travaux divers concernant les logements du 13ème groupe du Quartier de Vaux appartenant au patrimoine de l'Office Public de l'Habitat de Coulommiers</li> </ul>

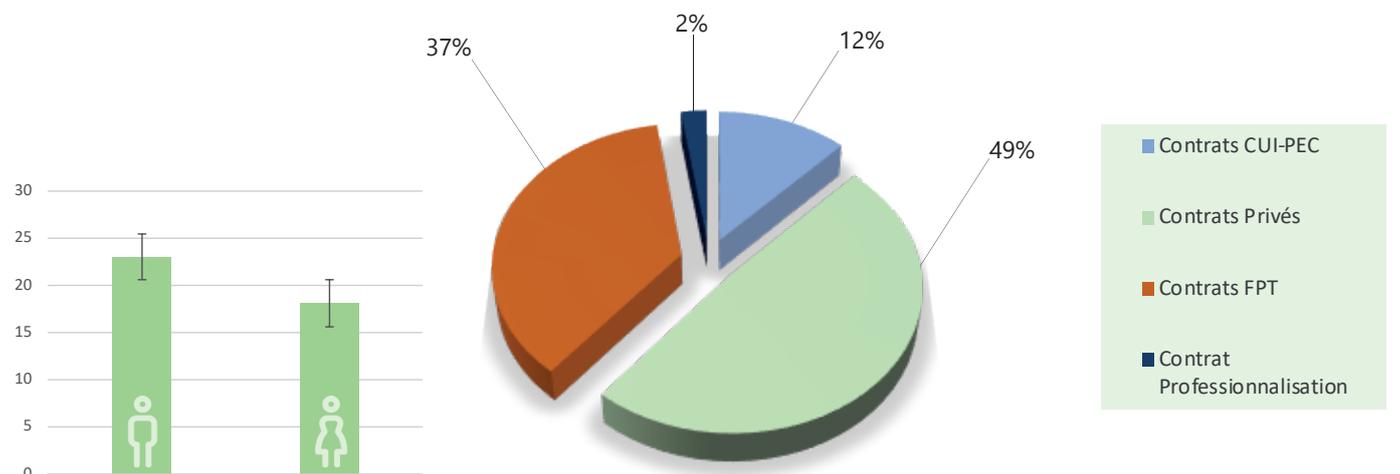
# MOBILISER LES RESSOURCES DE L'OFFICE : RESSOUR

Le Pôle Ressources Humaines poursuit la démarche de développement des compétences des agents, en étroite collaboration avec les responsables des autres pôles. Conscient que le capital humain est pour l'OPH sa principale valeur ajoutée, une attention particulière est portée, depuis quelques années sur 3 axes :

- Promouvoir et planifier la Formation continue des agents
- Faciliter la QVT des agents (Qualité de Vie au Travail)
- Prévenir et diminuer les risques professionnels auxquels sont confrontés les agents dans le cadre de leur activité.

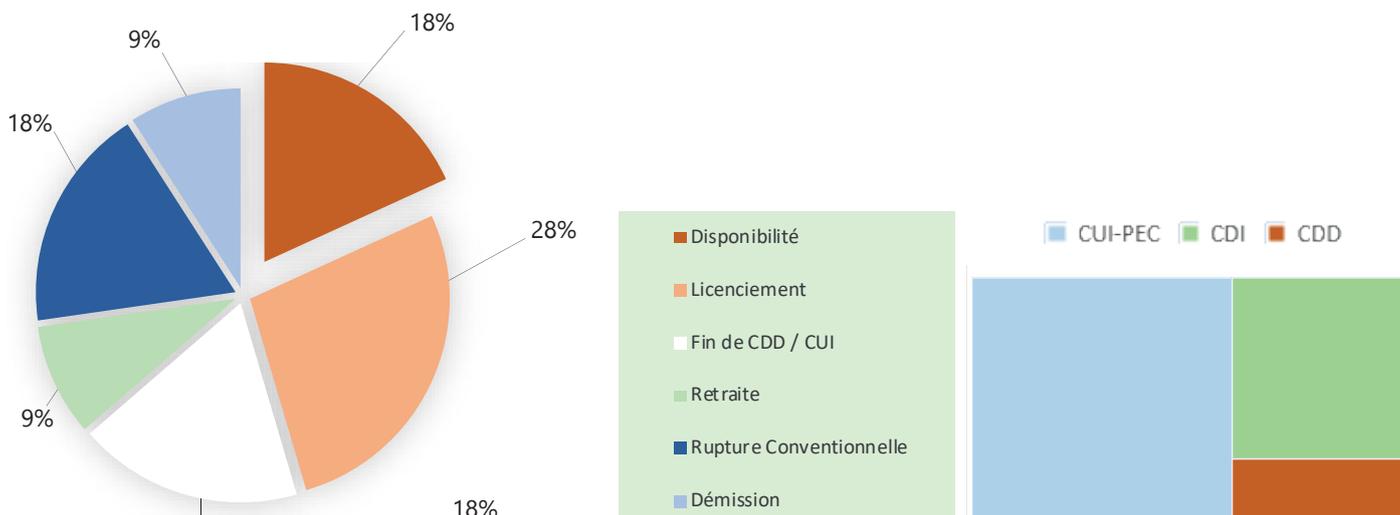
## > L'effectif total

Au 31 décembre 2018, le personnel de l'OPH était composé de 41 agents répartis comme suit :



## > Le mouvement du personnel

Sur l'année 2019, on a comptabilisé une dizaine de départs répartis comme suit :

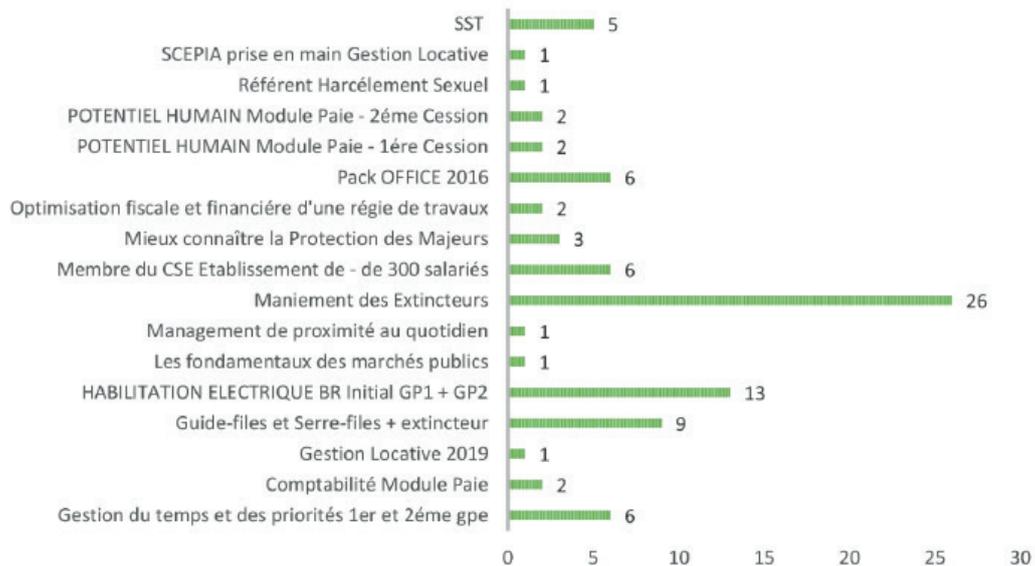


# RESSOURCES HUMAINES

Afin de rééquilibrer et renforcer les équipes, nous avons procédé à une campagne de recrutement conséquente. Fin 2019, il nous restait 1 poste à pourvoir au niveau de la Régie.

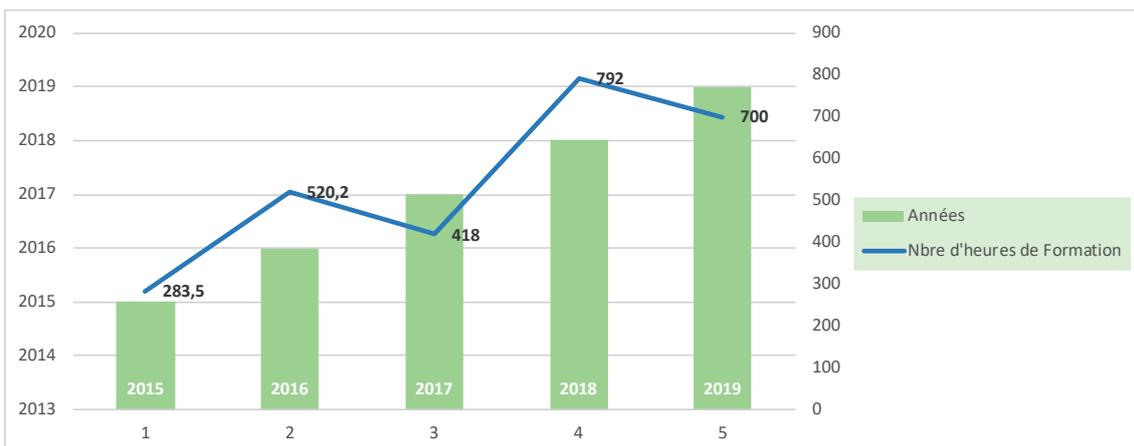
## > La formation

Convaincu de l'importance d'assurer la formation continue pour ses agents et après avoir recueilli les demandes, besoins et obligations des agents en termes de formation, le service RH a, comme chaque année, élaboré un plan de formation qui a débouché sur :



Malgré les restrictions budgétaires imposées par les organismes collecteurs, une enveloppe de 7 000 euros nous a permis de financer une partie du plan de formation. Le CNFP\* ouvre ses portes aux contrats CUI en plus des FPT\*\*, ce qui devrait nous permettre d'augmenter cette enveloppe l'an prochain.

\* CNFP : Centre National de la Fonction Publique Territoriale  
 \*\* FPT : Fonction Publique Territoriale



# MOBILISER LES RESSOURCES DE L'OFFICE : RESSOUR

Compte de résultat simplifié au 31 décembre 2019 en K€

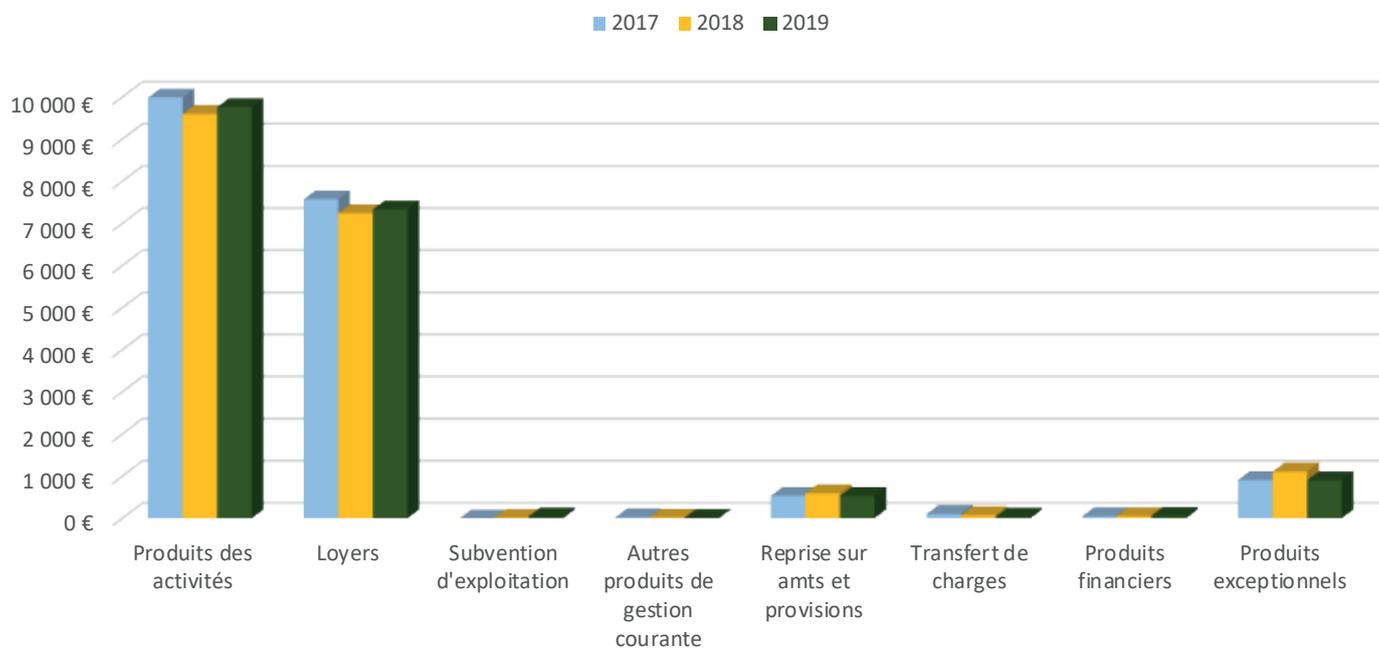
Produits	2018	2019
Produits des activités	9 605	9 771
<i>dont loyers</i>	7 251	7 341
Production immobilisée	-	-
Subvention d'exploitation	14	49
Autres produits de gestion courante	25	16
Reprise sur amts* et provisions	599	537
Transfert de charges	78	44
<b>Total produits d'exploitation</b>	<b>17 572</b>	<b>17 758</b>
Produits financiers	60	66
Produits exceptionnels	1 113	906
<b>Total général</b>	<b>18 745</b>	<b>18 730</b>

Charges	2018	2019
Achats stockés : variation de stocks	9	- 17
Achats non stockés de mat. et fournitures	864	906
Services extérieurs	3 038	3 406
Impôts, taxes et versements assimilés	1 499	1 521
Charge du personnel	1 632	1 569
Autres charges de gestion courante	210	240
Dotations aux amts et provisions	2 430	2 752
<b>Total charges d'exploitation</b>	<b>9 685</b>	<b>10 378</b>
Charges financières	297	270
Charges exceptionnelles	32	36
<b>Total général</b>	<b>10 015</b>	<b>10 685</b>

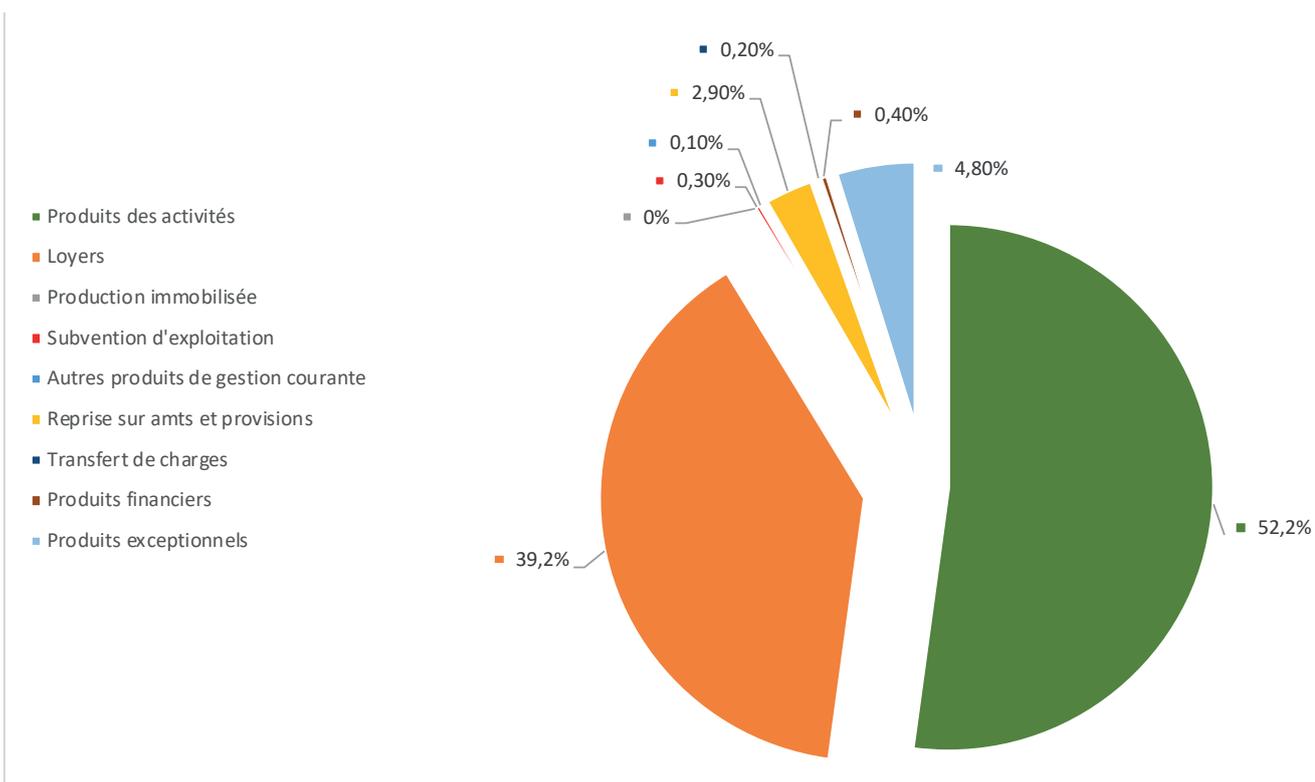
\*Amortissements

# REVENUS FINANCIERS

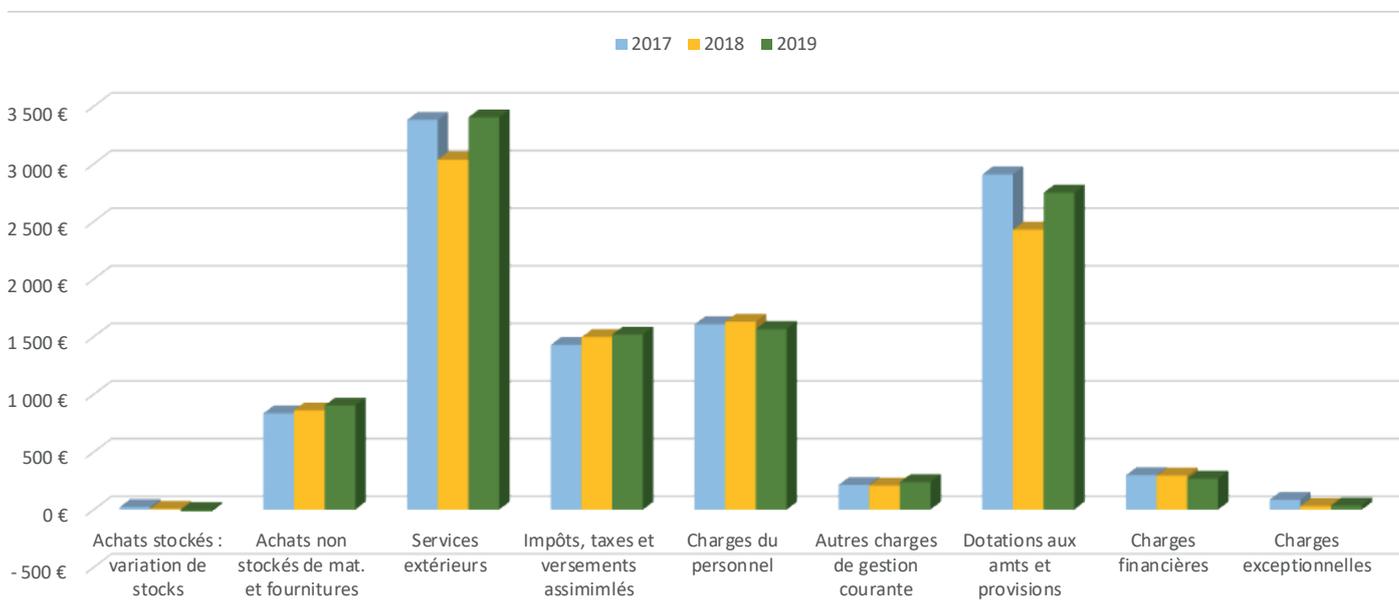
## Évolution des recettes depuis 2017 en K€



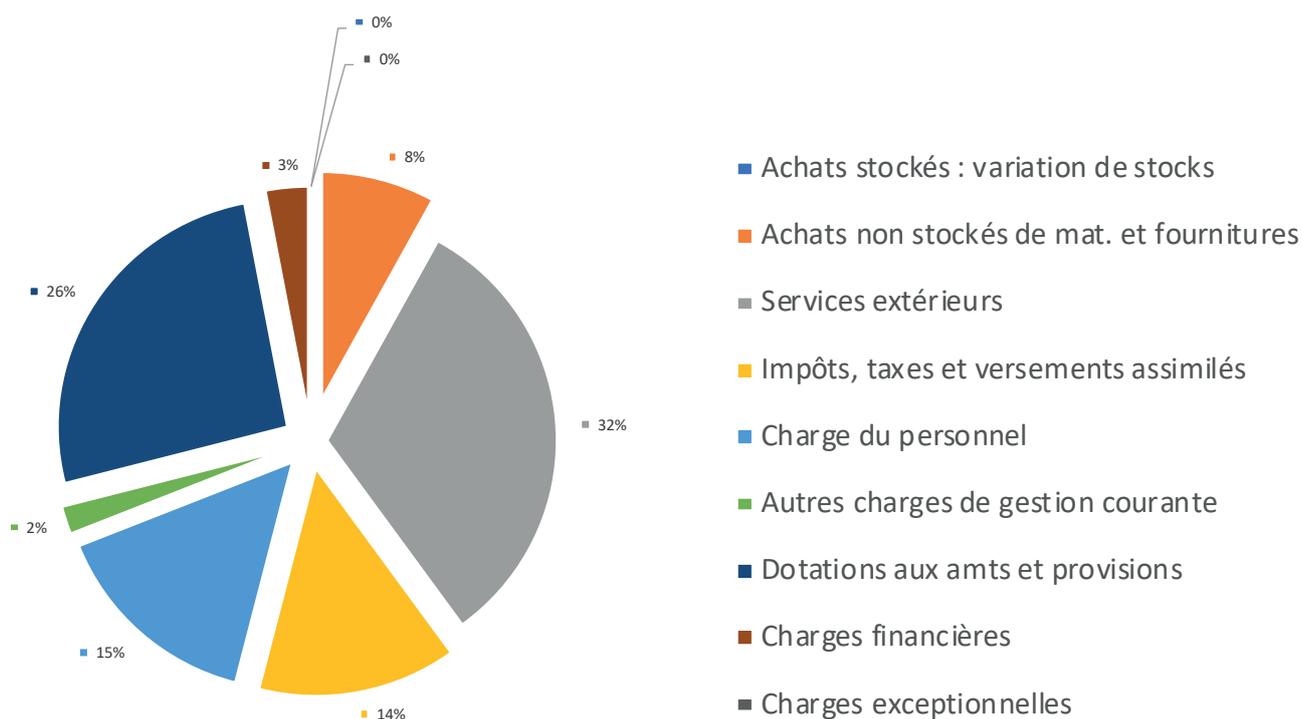
## Répartition des recettes sur l'année 2019



## Évolution des dépenses depuis 2017 en K€



## Répartition des dépenses sur l'année 2019



**Bilan simplifié** au 31 décembre 2019 en K€

<b>Actif</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Immobilisations incorporelles	2 660	2 660
Immobilisations corporelles	70 241	70 009
Immobilisations en cours	2 819	6 369
Immobilisations financières	-	-
<b>Actif-immobilisé Total I</b>	<b>75 721</b>	<b>79 038</b>
Stocks en cours	64	82
Fournisseurs débiteurs	37	64
Créances d'exploitation et diverses	2 499	2 105
Valeurs mobilières de placement	-	-
Disponibilités	6 457	8 856
<b>Actif-circulant Total II</b>	<b>9 057</b>	<b>11 108</b>
Charges à répartir sur plusieurs exercices	64	54
<b>Actif de régularisation Total III</b>	<b>64</b>	<b>54</b>
<b>Total général</b>	<b>84 843</b>	<b>90 199</b>

<b>Passif</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
Dotations	50	50
Réserves	25 192	25 213
Report à nouveau	- 6 071	- 4 614
Résultat de l'exercice	1 478	703
Subventions d'investissement	2 580	2 466
Provisions réglementées	-	-
<b>Capitaux propres - Total I</b>	<b>23 228</b>	<b>23 818</b>
Provisions pour risques et charges	1 423	1 728
<b>Provisions risques et charges - Total II</b>	<b>1 423</b>	<b>1 728</b>
Dettes financières	18 723	21 634
Comptes rattachés créditeurs	209	110
Dettes d'exploitation et diverses	1 397	1 195
<b>Actif de régularisation Total III</b>	<b>20 329</b>	<b>23 239</b>
<b>Total général</b>	<b>44 981</b>	<b>48 785</b>

## LA PROXIMITÉ DE L'OFFICE AVEC SES LOCATAIRES

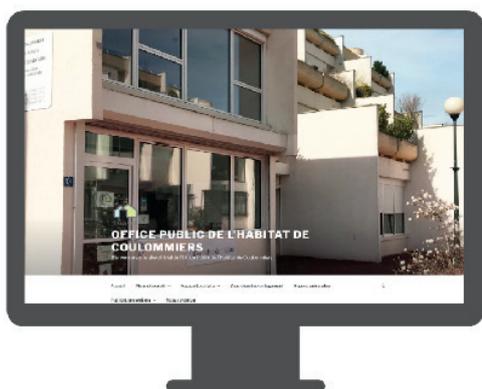
L'OPH a bien compris l'importance de la communication envers ses locataires. C'est d'ailleurs pour cela que, sur l'année 2019, l'OPH a poursuivi ses efforts en cette matière.

La communication et les outils mis en place permettent aux locataires de se tenir informés en temps réel des projets de travaux, d'événements annuels ou temporaires, des projets à venir.

Au 31 décembre 2019, l'OPH comptait 5 outils de communication qui sont :

- Site internet
- Flash Office
- Newsletter
- Enquête de satisfaction
- Événements

### > Le Site Internet



Bien référencé sur les moteurs de recherche, le site internet de l'OPH continue d'être enrichi et mis à jour. En passant des actualités, aux événements et aux documents d'information dématérialisés tout est accessible à nos locataires ainsi qu'aux autres internautes.

### > Le Flash Office

Le Flash Office est une double-page où est inscrit l'ensemble des travaux réalisés, mais il annonce aussi les événements à venir tels que le Noël des locataires, les élections des représentants des locataires, d'une réunion publique ...

1 numéro a été réalisé sur l'ensemble de l'année 2019 :

- Décembre 2019 - Points sur les travaux et annonce de la date et du lieu du Noël des locataires de cette année

Ce document est consultable sur le site internet de l'Office mais a aussi été distribué dans chaque boîte aux lettres des locataires.



## > La Newsletter

Nouveauté de l'année 2019 !

Pour les locataires nous ayant fourni leur adresse mail et leur accord, nous transmettons aussi certaines informations par le biais de Newsletters. Cela permet une fois de plus d'accroître cette proximité avec les locataires et de les tenir informés en temps réel.

Sur l'année 2019, une Newsletter a été envoyée, elle concernait la refonte du site internet de l'OPH (avec consultation instantanée des documents dématérialisés).



## > L'enquête de satisfaction



Les enquêtes de satisfaction affirment la dynamique de l'OPH qui est de : répondre, au mieux, aux attentes et besoins des locataires. Mais elles permettent aussi d'avoir des retombées concernant nos actions mises en place tout au long de l'année.

## > Les événements

Pour promouvoir le bien-vivre ensemble, l'OPH se mobilise tout au long de l'année en proposant divers événements : Noël des locataires, les éco-gestes dans les logements, les réunions publiques, les inaugurations et ...





Office Public de l'Habitat  
de **Coulommiers**

13, Allée de la rotonde  
77120 Coulommiers  
01 64 03 13 13

[www.ophcoulommiers.fr](http://www.ophcoulommiers.fr)