



## Les encombrants

PAGE 06

**LA BALADE /**  
Les déchets acceptés  
Mode d'emploi  
La déchetterie mobile de Pantin



**LES ACTUS /**  
Réhabilitation  
du 48 Jean Lolive

PAGE 02

**PAGE 03 LA QUESTION /**  
Pourquoi informatiser  
nos loges gardiens ?



**PAGE 04 LE DOSSIER /**  
L'enquête de  
satisfaction 2015



**PAGE 08 LE PORTRAIT /**  
Les représentants  
des locataires



## ÉDITO

### LA QUALITÉ DE SERVICE : UN ENJEU STRATÉGIQUE



La satisfaction du locataire est une priorité au quotidien pour l'ensemble des agents de l'office. Pour la mesurer, une enquête a été réalisée courant novembre 2015 auprès de plus de 600 locataires répartis sur l'ensemble des résidences du Patrimoine.

Avec plus de 88 % de satisfaction, vous continuez de façon constante depuis 10 ans à plébisciter votre bailleur, notamment la qualité de votre logement, l'accueil, la communication et l'information mais également le fonctionnement des équipements dans votre logement et vos parties communes.

Globalement, les taux de satisfaction sont nettement supérieurs à ceux des autres bailleurs du département et je m'en félicite. C'est une source d'encouragement et de motivation pour l'ensemble des collaborateurs qui œuvrent au quotidien pour répondre à vos sollicitations et entretenir vos résidences.

Toutefois, il reste quelques points faibles qui nécessitent d'être améliorés. Ainsi, vous n'êtes que 61 % à être satisfait du traitement des réclamations, 72 % de la propreté des parties communes et 73 % de votre cadre de vie.

Un plan d'actions sera prochainement élaboré afin d'améliorer le service rendu sur ces différentes thématiques.

Je vous souhaite une bonne lecture...

**Françoise KERN**  
Présidente

## Réhabilitation du 48 Jean Lolive



Bâtiment, à l'angle de l'Avenue Jean Lolive et de la rue Charles Nodier, de 24 logements non conventionnés dont 10 occupés acquis en 2002 par Pantin Habitat. Le programme consiste à réaliser 19 logements ainsi qu'à réaliser les travaux indispensables pour répondre aux normes de sécurité et de confort minimales conformément à la réglementation.

Cela implique des travaux de réhabilitation lourde qui seront réalisés en milieu semi-occupé. Les 19 nouveaux logements seront conventionnés comme suit : 15 PLUS et 4 PLA-I. Le chantier a démarré en juillet 2015 pour une durée prévisionnelle de 11 mois avec une continuité de l'activité commerciale durant les travaux. ■

## Le site internet

C'est avec un grand plaisir que nous vous informons de l'ouverture de notre site internet : [www.pantinhabitat.fr](http://www.pantinhabitat.fr).



Après plusieurs mois de développement, nous sommes heureux de pouvoir vous présenter la vitrine de notre Office sur la toile. Ce site a été pensé pour nos locataires,

mais aussi pour nos partenaires et éventuels demandeurs de logements. Il permettra de faire connaître notre évolution et de faciliter vos démarches. Vous y trou-

verez des informations sur notre patrimoine, nos agences de proximité, mais aussi sur les démarches à entreprendre et toute l'actualité de notre Office.

N'hésitez pas à nous transmettre vos remarques par le biais du formulaire de contact. En espérant que vous apprécierez ce nouveau support de communication, nous vous souhaitons une bonne découverte du site. ■

## Pourquoi informatiser nos loges gardiens ?

AFIN D'AMÉLIORER LE SERVICE RENDU À NOS LOCATAIRES, IL A ÉTÉ DÉCIDÉ D'INFORMATISER L'ENSEMBLE DES LOGES DES GARDIENS D'IMMEUBLES DE PANTIN HABITAT. CETTE INITIATIVE A POUR OBJECTIF D'ACCROÎTRE NOTRE RÉACTIVITÉ EN AMÉLIORANT LA TRANSMISSION DES RÉCLAMATIONS DE NOS LOCATAIRES.



**D**ans le but d'améliorer la réactivité des agences de proximité et perfectionner le service rendu aux locataires, il a été décidé en 2015 d'équiper les 35 loges des gardiens d'immeubles d'un dispositif informatisé de traitement des réclamations.

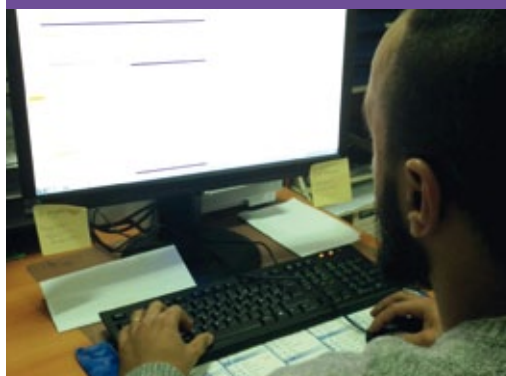
Ce nouveau procédé vise à valoriser et moderniser le métier de gardien d'immeubles au sein de notre Office mais également à créer un véritable lien entre le terrain et le siège en apportant une visibilité quasi instantanée sur les réclamations faites par les locataires.

Cette révolution dans le quotidien des gardiens d'immeubles a été une forte préoccupation pour la Direction Générale, il a donc été décidé de développer un vaste programme d'accompagnement en favorisant l'écoute des utilisateurs, les échanges entre services et l'accès à la formation.

Le déploiement de ce projet a commencé en novembre 2015 avec l'informatisation de 9 loges (voir l'encadré). L'objectif étant que la totalité des loges des gardiens d'immeubles de l'Office soient équipées informatiquement avant la fin de l'année 2016. ■

Depuis le 23 novembre 2015, 9 loges sont équipées du matériel nécessaire pour saisir informatiquement les réclamations :

- Loge située 5 avenue du 8 mai 1945
- Loge située 25 rue Rouget de l'Isle
- Loge située 10 rue Gambetta
- Loge située 50/52 avenue Edouard Vaillant
- Loge située 17 Quai de l'Ourcq
- Loge située 3 rue des Grilles
- Loge située rue Barbara
- Loge située 3 rue Stendhal
- Loge située 2 rue la Fontaine



POUR L'ANNÉE 2015

Nombre de loges informatisés

**9**  
loges

Délai moyen de traitement des réclamations

**15**  
jours

Nombre de réclamations traitées par mois et par gardien

**58**  
réclamations

POUR L'ANNÉE 2016

Nombre de loges qui seront informatisés

**26**  
loges

## COMMENT S'EST DÉROULÉE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION ?

C'est un organisme spécialisé qui s'est chargé de contacter 600 locataires de notre patrimoine en novembre 2015 pour leur poser près de 40 questions.

Cet échantillon représentatif de locataires a été minutieusement construit pour permettre d'obtenir des résultats précis, fiable et qui reflète de manière objective l'appréciation générale des locataires de l'Office.



## LES POINTS FORTS

- L'accueil des locataires
- La communication
- Les équipements des logements

## LES POINTS À AMÉLIORER

- Le traitement des réclamations
- L'information sur les charges et le loyer
- La propreté des parties communes

# L'ENQUÊTE DE

## LES CHIFFRES

**73 %**

des locataires sont satisfaits du cadre de vie



**89 %**

des locataires sont satisfaits de leur logement



**84 %**

des locataires sont satisfaits de la communication et de l'information



**89 %**

sont satisfaits de l'accueil lors des contacts avec l'organisme



# SATISFACTION 2015

## CLÉS À RETENIR



**72 %**

sont satisfaits de la propreté des parties communes



**81 %**

sont satisfaits du fonctionnement des équipements dans les parties communes



**88 %**

des locataires sont satisfaits de la qualité de services de Pantin Habitat

**82 %**

sont satisfaits du fonctionnement des équipements dans le logement



**45 %**

sont satisfaits des demandes techniques



**61 %**

sont satisfaits du traitement de leurs demandes techniques

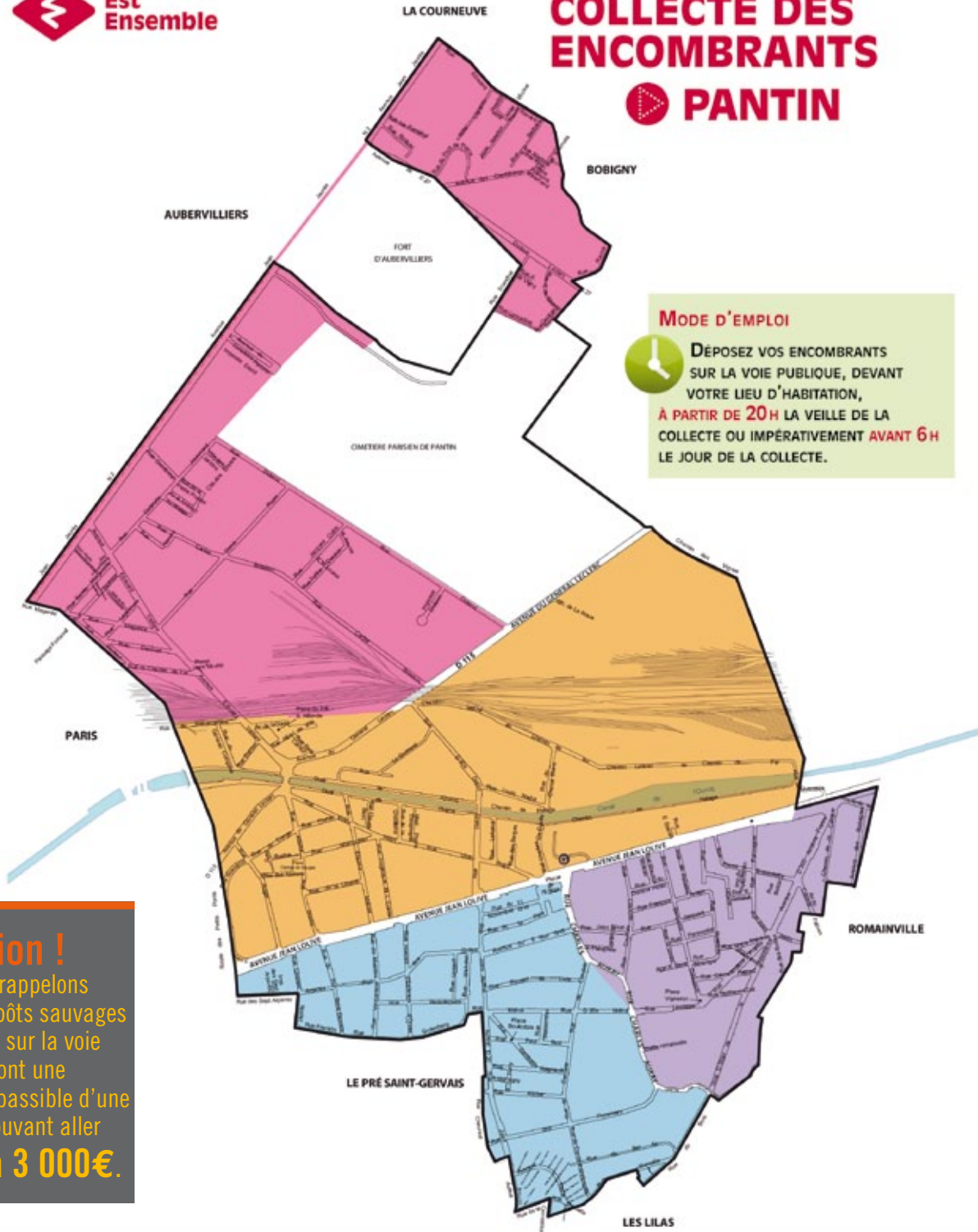
<b>EXCELLENT</b>	de 80 % à 100 %
<b>TRÈS BON</b>	de 70 % à 79,9 %
<b>BON</b>	de 60 % à 69,9 %
<b>MOYEN</b>	de 50 % à 59,9 %
<b>MAUVAIS</b>	moins de 50 %



Est  
Ensemble

## COLLECTE DES ENCOMBRANTS

### PANTIN



#### MODE D'EMPLOI



DEPOSEZ VOS ENCOMBRANTS SUR LA VOIE PUBLIQUE, DEVANT VOTRE LIEU D'HABITATION, À PARTIR DE 20 H LA VEILLE DE LA COLLECTE OU IMPÉRATIVEMENT AVANT 6 H LE JOUR DE LA COLLECTE.

**Attention !**  
nous vous rappelons que les dépôts sauvages de déchets sur la voie publique sont une infraction passible d'une amende pouvant aller jusqu'à 3 000€.

#### JOURS DE COLLECTE SELON VOTRE SECTEUR

- SECTEUR 1 : 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> jeudis de chaque mois
- SECTEUR 2 : 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> jeudis de chaque mois

Pas de collecte le 1<sup>er</sup> mai

- SECTEUR 3 : 1<sup>er</sup> et 3<sup>e</sup> jeudis de chaque mois
- SECTEUR 4 : 2<sup>e</sup> et 4<sup>e</sup> jeudis de chaque mois



# Les encombrants

**LES ENCOMBRANTS SONT LES DÉCHETS MÉNAGERS COURANTS DE DIMENSIONS OU DE POIDS TROP IMPORTANTS POUR ÊTRE MIS À LA POUBELLE. AINSI LORSQU'ON VIT DANS UN APPARTEMENT, IL N'EST PAS TOUJOURS FACILE DE SE DÉBARRASSER DE SES DÉCHETS VOLUMINEUX.**

**Pour le bien-être de tous, évitez les dépôts sauvages, signes d'incivilités**

Pantin Habitat a signé une convention avec Est Ensemble pour qu'il assure la collecte des encombrants sur l'ensemble de notre patrimoine. Cette collecte est réservée aux particuliers uniquement et seuls les déchets ci-dessous sont acceptés, dans la limite de 2m<sup>3</sup> par dépôt.

**Les déchets acceptés dans la collecte des encombrants sont les suivants :**

- Mobilier (canapés, armoires, chaises...)
- Literie (matelas, sommiers...)
- Revêtement de sol (moquette, tapis...)
- Planches en bois
- Gros cartons pliés

Pour les autres déchets, les déchetteries fixes et mobiles sont à votre disposition. Vous avez également la possibilité, lors d'un nouvel achat, de demander au vendeur de reprendre vos anciens électroménagers. En effet, les enseignes ont l'obligation de reprise depuis le décret du 22 juillet 2005, en application d'une directive européenne de 2003.

## Mode d'emploi

Déposez vos encombrants dans les lieux dédiés, à partir de 20h la veille de la collecte. En cas de doute sur le lieu de

dépôt, rapprochez-vous de votre gardien d'immeubles qui ne manquera pas de vous guider.

## La déchetterie mobile de Pantin

Afin d'aider les habitants à se débarrasser de leurs déchets plus simplement, Est Ensemble a mis en place des déchetteries mobiles qui se déplacent au plus près des habitants.

C'est une installation ponctuelle composée d'un espace d'accueil, de plusieurs bennes pour les déchets volumineux, de box pour le petit électroménager, de conteneurs pour les déchets toxiques et les grands cartons et d'un espace recyclerie.

Ce service est gratuit et réservé aux habitants des neuf communes d'Est Ensemble. Pour y accéder vous devez vous munir d'une pièce d'identité et d'un justificatif de domicile.

Le volume des déchets acceptés ne doit pas excéder 2m<sup>3</sup> par foyer.

Grâce à la déchetterie mobile, la quantité d'objets triés sera augmentée ce qui favorise l'emploi dans les activités vertes et préserve les ressources naturelles. Les agents qui accueillent peuvent également donner des conseils en matière de tri. ■



**Déchetterie mobile de Pantin, Square éphémère, 41 rue Denis Papin.**

**Le 2<sup>ème</sup> samedi de chaque mois, de 9h à 13h.**

## Les déchets acceptés :

**Objets encombrants, bois, meubles, cartons, déchets de bricolage, gravas, terre, déchets de jardins, bois de taille, déchets d'équipements électriques et électroniques, lampes à économie d'énergie, néons, déchets toxiques (huile alimentaire et de vidange, acides, batteries, piles, solvants, vernis, peintures, radiographies). Ces déchets seront valorisés.**

## Les déchets refusés :

**Déchets des professionnels, déchets ménagers collectés en bacs ou en apport volontaire, amiante, pneus, bouteilles de gaz, déchets d'activité de soin.**

## Les représentants des locataires



LE 28 NOVEMBRE 2015 ONT EU LIEU  
LES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS  
DE LOCATAIRES AU SEIN DU CONSEIL  
D'ADMINISTRATION DE PANTIN HABITAT  
AVEC UN TAUX DE PARTICIPATION DE

# 19,15%

### LE RÔLE DES REPRESENTANTS DES LOCATAIRES

Le représentant des locataires, élu pour 4 ans, siège au Conseil d'Administration de Pantin Habitat. À cette occasion, il est amené à voter pour les décisions à prendre sur tous les sujets suivants : la gestion et le vote du budget, les hausses de loyers, les programmes d'entretien et de réparation, la construction de logements, les investissements... Ils sont également amenés à siéger au CCL.

Vivant au quotidien dans les immeubles HLM, cet élu est le plus à même de faire remonter aux membres du Conseil d'Administration, les soucis des locataires. Il est aussi un relais entre l'office et les locataires pour expliquer les décisions prises par le Conseil d'Administration. ■

## COMPOSITION

Les 4 sièges à pourvoir  
ont été attribués à



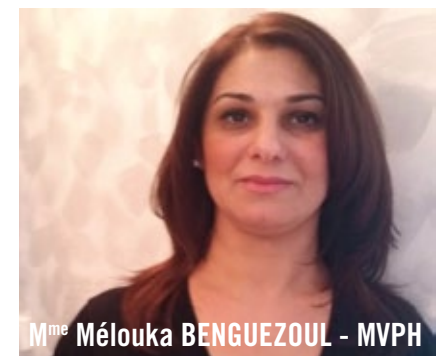
M<sup>me</sup> Caroline ANDREANI - CNL



M<sup>me</sup> Clémence RIMLINGER - CNL



M<sup>me</sup> Chantal GUILBAUD - CLCV



M<sup>me</sup> Mélouka BENGUEZOU - MVPH