

Bon Jour

MAGAZINE D'INFORMATION AB-HABITAT
JANVIER > MARS 2022 / N° 77



p.4 & 5 À LA UNE PLUS PRÈS DE VOUS : Les services de proximité se renforcent pour mieux répondre aux besoins des locataires



p.2 ACTUALITÉS
AB-HABITANT
Appel à projet 2022



p.3 ÉDITO
Arrivée de M. Perrier,
nouveau Directeur général



p.6 ⊕ PRATIQUE
ESPACE LOCATAIRE Encore plus
facile en téléchargeant l'appli

www.ab-habitat.fr



AB.Habitat
Coopérative HLM

Actualités

Appel à projets AB-Habitant 2022 À vos marques, prêts, partez !

Vous souhaitez mettre en place un projet pour votre résidence ? Votre Coopérative vous soutient ! Cette initiative qui existe depuis maintenant 2 ans permet de faire émerger des actions initiées par et pour les locataires de la Coopérative afin de favoriser le bien vivre ensemble dans les résidences.

Le dispositif a pour objectif de financer des projets qui vous tiennent à cœur. Par ailleurs, un accompagnement pour leur montage peut également vous être proposé.

Vous pouvez d'ores et déjà prendre connaissance du règlement et du dossier de candidature afin de construire votre projet. Le dépôt de candidature se fera du 1^{er} avril au 6 mai. Pour ce faire un espace dédié sur notre site internet (<https://www.ab-habitat.fr/ab-habitant/>) vous permet d'accéder à toutes les informations dont vous avez besoin.

Coopérative AB-Habitat
203 rue Michel Carré
95 870 Bezons
Tél. 01 34 23 51 51

- Directeur de la publication : François Perrier, Directeur général d'AB-Habitat
- Directeur de la communication : Mackendie Toupuissant
- Responsable communication : Mathieu Rouault
- Rédactrice en chef : Marion Fremolle
- Rédactrice : Isabelle Dubois
- Illustrations : Patrice Vaidie
- Photos : AB-Habitat - DR, Anthony Voisin, Lansy Siessie limagerie.fr
- Infographie p.4 : Atelier Mook
- Calendrier : J-G. Jauze
- Création graphique et maquette : gegeps.wixsite.com/gegeps
- Impression : Le Réveil de la Marne
- Tirage : 12 735 exemplaires



AB-Habitat.fr

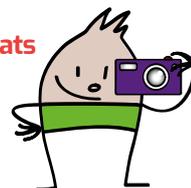
Nos remerciements aux collaborateurs et aux partenaires qui ont apporté leur contribution pour la réalisation de ce magazine.

Une nouveauté cette année, **5 thématiques** ont été retenues contre 3 l'année passée : propreté-cadre de vie ; intergénérationnel ; **Égalité Femme/Homme ; Développement durable ; Lien social**. Le financement ne pourra excéder 2 000 € pour les projets les plus ambitieux.

1^{ER} AVRIL - 6 MAI 2022 : dépôt des candidatures
FIN MAI 2022 : Commission de sélection
JUIN 2022 : Remise des dotations aux lauréats

Contacts :

Laura Guillerme : 06 30 81 34 36
Samuel Blanchard : 06 30 81 69 00



Dans le cadre de l'appel à projets AB-Habitant 2021, une balade culturelle a été organisée à Amiens le 17 décembre dernier. Cette sortie était prioritairement réservée aux femmes résidant sur le patrimoine d'AB-Habitat, bénéficiaires des minima sociaux, demandeuses d'emploi, handicapées, ou touchées par des problématiques sociales ou de santé.



PROTÉGEZ-VOUS ET PROTÉGEZ LES AUTRES

Il reste indispensable de continuer à vous protéger et à protéger les autres, même vaccinés, en respectant la distance physique et l'application des gestes barrières.

- Lavez-vous les mains régulièrement ou au besoin utilisez du gel hydroalcoolique.
- Respectez la distance de sécurité de 1 mètre minimum.
- Portez un masque de protection couvrant le nez et la bouche si la distance de sécurité ne peut être respectée et dans tous les espaces où il est obligatoire.

Numéro vert 24h/24 7j/7 pour répondre à vos questions : 0 800 130 000

www.gouvernement.fr/info-coronavirus



VOTRE AGENCE EST VOTRE INTERLOCUTEUR DE PROXIMITÉ

Agence du centre-ville

3, avenue Gabriel Péri
95100 Argenteuil
Tel. 01 34 34 39 90

acentreville@ab-habitat.fr

Agence d'Orgemont

9, allée du Dr Lamaze
95100 Argenteuil
Tel. 01 39 98 28 28

aorgemont@ab-habitat.fr

Agence du Val d'argent

3, place d'Alembert
95100 Argenteuil
Tel. 01 39 98 25 25

avalargent@ab-habitat.fr

Agence de Bezons

10 allée Saint-Just
95870 Bezons
Tel. 01 34 23 59 90

abezons@ab-habitat.fr

EN CAS D'URGENCE (fuite, panne,...)

- En journée, contactez votre gardien (son numéro est affiché dans le hall de votre immeuble)
- Les nuits, week-ends et jours fériés, contactez le numéro d'appel d'urgence 09 69 39 95 95



CRÉEZ VOTRE ESPACE LOCATAIRE ET SIMPLIFIEZ-VOUS LA VIE !

Gérez à distance vos demandes, vos paiements et vos informations

www.espacelocataire.ab-habitat.fr



Nessrine Menhaouara

Présidente d'AB-Habitat

Mesdames, Messieurs,

Le Conseil d'administration du 12 octobre dernier m'a désignée comme nouvelle Présidente de la Coopérative AB-Habitat, qui est votre bailleur.

Consciente des dysfonctionnements que vous subissez depuis trop longtemps et qui ne vous permettent pas de vivre dans les conditions de confort et de sécurité qui vous sont dues, **j'avais annoncé ma volonté de proposer une nouvelle organisation, afin de renouveler le contrat de confiance qui doit nous unir.** Cette organisation a pour but de sortir enfin des crises successives qui désorganisent la Coopérative.

J'ai le plaisir aujourd'hui de vous annoncer la nomination d'un nouveau Directeur général, M. François Perrier, qui saura prendre en compte, avec l'appui de son Comité de direction et la confiance du Conseil d'administration, vos problématiques quotidiennes.

Notre mission est claire : celle de vous apporter la qualité de service à laquelle vous avez droit.

La feuille de route de cette nouvelle direction est claire :

- Lancer les grandes réhabilitations tant attendues sur l'ensemble du parc,
- Améliorer l'entretien quotidien et les rénovations des logements et parties communes,
- Mettre en place une organisation fluide et à votre écoute afin de faciliter vos relations avec les services, qui doivent disposer des moyens de répondre à vos demandes.

Vous pouvez compter sur mon engagement pour répondre à vos interrogations et faire en sorte que la nécessité de disposer d'un logement de qualité pour tous, soit une priorité plus que jamais essentielle.

Nous avons un avenir à construire en commun !

Le mot du Directeur général

Mesdames, Messieurs,

C'est avec un grand plaisir que je découvre votre territoire et que je rejoins les équipes d'AB-Habitat. Madame la Présidente et le Conseil d'administration m'ont confié la mission de restaurer un lien fort avec vous et de construire avec l'ensemble des collaborateurs un nouveau projet d'entreprise dans lequel la qualité de service sera le principal axe d'amélioration.

Nous aurons l'occasion d'échanger avec vos représentants à ce sujet. J'ai pu mesurer ces derniers jours les conséquences des décisions de gestion qui ont pu affecter nos relations locatives. Avec l'ensemble des collaborateurs, nous nous mobiliserons pour répondre à vos attentes dans les meilleurs délais.

Nous devons considérer cette étape comme un nouveau départ et nous travaillerons collectivement avec la Présidente et le Conseil d'administration à un projet d'entreprise tourné vers la qualité de service.

Bien évidemment cette mise en œuvre sera progressive mais vous pourrez compter sur mon engagement pour le mener à bien.

François Perrier, Directeur général d'AB-Habitat



À la Une

ENQUÊTE DE SATISFACTION LOCATAIRES 2021 LES RÉSULTATS

Du 29 septembre au 14 octobre dernier, un échantillon représentatif de 1 100 locataires a été contacté par téléphone par les enquêteurs spécialisés de la société PRÉSENCE. Des résultats ont été recueillis dans le respect de la confidentialité et de l'anonymat. Grâce à ces résultats, des actions prioritaires seront menées dans les mois qui viennent pour améliorer notre qualité de service.

Nous avons parfaitement conscience que nous devons améliorer notre qualité de service notamment sur les axes que cette enquête met en évidence. Cela fait partie de nos engagements sur 2022.

Infographie de satisfaction globale

Satisfaction globale à l'égard du bailleur



Le logement au global



L'information et la communication avec le bailleur



La résidence au global



Le fonctionnement des équipements du logement



La qualité des échanges en agence



La qualité de vie dans le quartier



Le fonctionnement des équipements dans les parties communes



La propreté des espaces extérieurs et des abords de la résidence



La propreté générale des parties communes



Recommandation positive d'AB-Habitat à un proche, un membre de la famille ou un ami



Ces résultats montrent une nette progression de la recommandation du bailleur à un proche ou un membre de la famille et une amélioration de la qualité des échanges avec la Coopérative. Toutefois la satisfaction globale baisse mais reste à un niveau très correct.

La qualité des échanges avec le gardien



La qualité des échanges téléphoniques



La qualité des échanges par courrier



La qualité des échanges par email ou via l'espace locataire



Légende :

- Excellent de 80% à 100%
- Très bon de 70% à 79,9%
- Bon de 60% à 69,9%
- À améliorer de 50% à 59,9%

Plus près de vous : les services de proximité se renforcent avec l'objectif de mieux répondre aux besoins des locataires.

Avec près de 100 gardiens-nes et employés-es d'immeuble répartis sur la majorité des résidences et 4 agences de proximité, la Coopérative déploie des moyens humains ambitieux pour améliorer la réactivité des réponses aux demandes des locataires et favoriser le bien vivre-ensemble au sein des résidences.



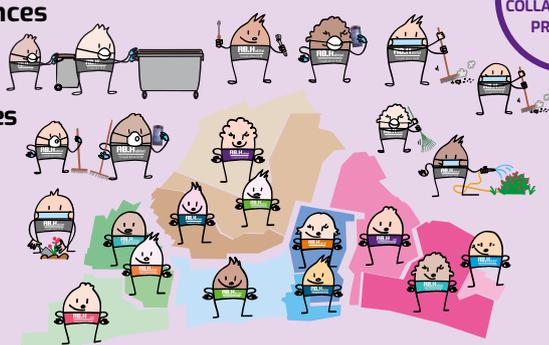
LES GARDIENS-NES À VOTRE ÉCOUTE

Ce sont vos premiers interlocuteurs pour toute question, en tant que représentants d'AB-Habitat. Au quotidien, vous bénéficiez de la présence humaine de ces professionnels polyvalents qui assurent une meilleure garantie d'un environnement propre et respecté. Contrairement à bien des idées reçues, le gardien ou la gardienne n'est pas seulement celui ou celle qui doit nettoyer les saletés laissées par les indécents. Les gardiens-nes sont à l'écoute pour contribuer, avec les locataires, à la qualité de vie dans les résidences.

+D'INFOS Pour toutes vos demandes concernant la vie quotidienne ou une difficulté technique dans votre logement, vous retrouvez leurs coordonnées dans le hall de votre immeuble et sur vos avis d'échéance.

PLUS DE MOYENS HUMAINS POUR RENFORCER LA PRÉSENCE DE PROXIMITÉ

Les collaborateurs-trices à l'accueil des agences vont devenir des **ASSISTANTS-ES D'AGENCE**, formés-es pour répondre à la fois à vos questions administratives, locatives et techniques.



123
COLLABORATEURS
PROXIMITÉ

Un nouveau métier est créé : **LES RESPONSABLES DE SECTEUR**. 12 secteurs (d'environ 1 000 logements) ont été créés pour permettre à ces responsables de superviser les équipes de gardiens-nes et d'employés-es d'immeuble qui y travaillent et de faciliter les résolutions de problèmes.



12
RESPONSABLES
SECTEUR

VOTRE ACCUEIL EN AGENCE

Lieux de proximité, d'écoute et d'échanges, les 4 agences de proximité sont à votre service.

Chacune est dotée d'un-e directrice qui coordonne une équipe de collaborateurs organisés pour vous renseigner et assurer le suivi de vos demandes administratives, locatives ou techniques. Les agences font aussi le lien avec les services du siège tant que ce soit pour les suivis de travaux lors des réhabilitations que pour les résolutions de problèmes techniques.

+D'INFOS

Retrouvez les adresses et contacts des 4 agences en p.2 du présent magazine *Bonjour*. Elles sont ouvertes au public uniquement sur rendez-vous pendant la période de crise sanitaire.

- Lundi et mercredi 8h30-12h30 et 13h30-17h30
- Mardi et jeudi 13h30-17h30
- Vendredi 8h30-12h30 et 13h30-16h.



PRATIQUE



NOUVEAU ! Téléchargez l'appli

CRÉEZ VOTRE ESPACE LOCATAIRE POUR VOUS FACILITER LA VIE

Grâce à l'**ESPACE LOCATAIRE**, vos échanges avec AB-Habitat sont simplifiés. Vous pouvez payer en ligne, recevoir vos avis d'échéance, consulter vos quittances, gérer vos informations administratives, mettre à jour votre assurance et recevoir des messages d'alertes concernant votre résidence.



1. COMMENT VOUS INSCRIRE

Rejoignez les 3 000 locataires déjà inscrits. Pour cela, c'est simple :

- Allez sur <https://espacelocataire.ab-habitat.fr> ou téléchargez la nouvelle application AB-habitat en scannant le QR code à droite
- Renseignez votre **numéro locataire** (Disponible en haut de votre avis d'échéance) et vos informations personnelles
- Entrez une **adresse mail valide** et créez un mot de passe.



2. COMMENT CONSULTER VOS DOCUMENTS

Depuis la rubrique « **Mes documents** », située en haut de la page, vous pouvez consulter et télécharger vos documents utiles.

- Souscrivez à la **dématérialisation de vos avis d'échéance** pour les consulter **en ligne** et les télécharger en cliquant sur « **Souscrire à ce service** ». Vos prochains avis d'échéances seront disponibles sur votre Espace locataire. Une notification vous sera envoyée par mail pour vous en informer.

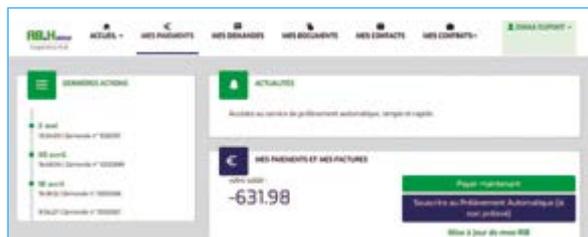


3. COMMENT PAYER EN LIGNE



Depuis votre Espace locataire, vous pouvez consulter votre solde, **payer en ligne** et souscrire au **prélèvement automatique**. Le paiement en ligne se fait en quelques étapes :

- Remplissez le montant à régler
- Sur la page de paiement sécurisé, renseignez vos données de carte bancaire.



+D'INFOS Si vous avez des questions, des interrogations, n'hésitez pas à contacter votre agence de proximité.



EN 2022, TOUS SOLIDAIRES ET ENGAGÉS POUR LES PROJETS DE LA COOPÉRATIVE !



JANVIER

15	1er	15
20	Interdiction de chasser	1
31	Épiphanie	1
4M	Moine	
5M	Épiphanie	
6I	Moine	
7V	Épiphanie	
8S	Saint	
9O	10	
10I	Épiphanie	2
11M	Moine	
12M	Moine	
13I	Moine	
14V	Moine	
15S	Saint	
16O	Moine	
17I	Moine	3
18M	Moine	
19M	Moine	
20I	Moine	
21V	Moine	
22S	Saint	
23O	Moine	
24I	Moine	4
25M	Moine	
26M	Moine	
27I	Moine	
28V	Moine	
29S	Saint	
30O	Moine	
31L	Moine	5

FÉVRIER

1M	1er	1
2M	2e	
3I	3e	
4V	4e	
5S	Saint	
6O	Moine	
7I	Moine	6
8M	Moine	
9M	Moine	
10I	Moine	
11V	Moine	
12S	Saint	
13O	Moine	
14I	Moine	7
15M	Moine	
16M	Moine	
17I	Moine	
18V	Moine	
19S	Saint	
20O	Moine	
21I	Moine	8
22M	Moine	
23M	Moine	
24I	Moine	
25V	Moine	
26S	Saint	
27O	Moine	
28I	Moine	9

MARS

1M	1er	1
2M	2e	
3I	3e	
4V	4e	
5S	Saint	
6O	Moine	
7I	Moine	10
8M	Moine	
9M	Moine	
10I	Moine	
11V	Moine	
12S	Saint	
13O	Moine	
14I	Moine	11
15M	Moine	
16M	Moine	
17I	Moine	
18V	Moine	
19S	Saint	
20O	Moine	printemps
21I	Moine	12
22M	Moine	
23M	Moine	
24I	Moine	
25V	Moine	
26S	Saint	
27O	Moine	
28I	Moine	13
29M	Moine	
30M	Moine	
31I	Moine	

AVRIL

1V	1er	1
2S	Saint	
3O	Moine	
4I	Moine	14
5M	Moine	
6M	Moine	
7I	Moine	10
8V	Moine	
9S	Saint	
10O	Moine	
11I	Moine	15
12M	Moine	
13M	Moine	
14I	Moine	
15V	Moine	
16S	Saint	
17O	Moine	
18I	Moine	16
19M	Moine	
20M	Moine	
21I	Moine	
22V	Moine	
23S	Saint	
24O	Moine	
25I	Moine	17
26M	Moine	
27M	Moine	
28I	Moine	
29V	Moine	
30S	Saint	

MAI

1O	1er	1
2I	Moine	18
3M	Moine	
4M	Moine	
5I	Moine	
6V	Moine	
7S	Saint	
8O	Moine	19
9I	Moine	
10M	Moine	
11M	Moine	
12I	Moine	
13V	Moine	
14S	Saint	
15O	Moine	
16I	Moine	20
17M	Moine	
18M	Moine	
19I	Moine	
20V	Moine	
21S	Saint	
22O	Moine	
23I	Moine	21
24M	Moine	
25M	Moine	
26I	Moine	
27V	Moine	
28S	Saint	
29O	Moine	
30I	Moine	22
31M	Moine	

JUIN

1M	1er	1
2I	Moine	
3V	Moine	
4S	Saint	
5O	Moine	
6I	Moine	23
7M	Moine	
8M	Moine	
9I	Moine	
10V	Moine	
11S	Saint	
12O	Moine	
13I	Moine	24
14M	Moine	
15M	Moine	
16I	Moine	
17V	Moine	
18S	Saint	25
19O	Moine	
20I	Moine	
21M	Moine	été
22M	Moine	
23I	Moine	
24V	Moine	
25S	Saint	
26O	Moine	
27I	Moine	26
28M	Moine	
29M	Moine	
30I	Moine	



Coopérative HLM

ZONE A Besançon, Belfort, Besençon, Besençon-Ferrand, Dijon, Grenoble, Langres, Lyon, Poitiers
ZONE B Aix-Marseille, Amiens, Caen, Lille, Nancy-Metz, Nantes, Nice, Orléans-Tours, Reims, Rennes, Rouen, Strasbourg
ZONE C Créteil, Montpelier, Paris, Toulouse, Versailles - Les dates des congrès sociaux sont elles annoncées par le Ministère de l'Éducation Nationale au moment de l'édition du calendrier.

Pour contacter vos agences : Agence Centre-ville 01 34 34 39 90 / Agence Val d'argent 01 39 98 25 25 / Agence Orignemont 01 39 98 28 28 / Agence Bezons 01 34 23 59 90 / APPEL D'URGENCE AB-HABITAT (nuits, week-end et jours fériés) 09 69 39 95 95



