

#68

P.4-5



DOSSIER :

LES GÉRANTS D'IMMEUBLES À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES



Les éco-gestes, même en été !



En cas de conflit, comment
dialoguer avec son voisin ?



Optez pour le prélèvement
automatique de votre loyer !

ÉDITO

Parce que l'OPH 65 place votre satisfaction au cœur de ses préoccupations, la qualité de service rendu aux locataires constitue une de nos priorités. Il s'agit d'une mobilisation permanente et d'un engagement quotidien. Pour poursuivre l'amélioration de la qualité des services rendus, l'Office réalise tous les 3 ans une enquête de satisfaction. Aussi, certains d'entre vous, habitants des différents quartiers et résidences, seront prochainement sollicités par téléphone. Nous vous remercions de bien vouloir prendre le temps de répondre aux enquêteurs. Ensemble, avec votre participation et à votre écoute, nous pourrions ainsi optimiser nos services.

La bonne qualité de service rendu, voilà ce qui anime les gérants d'immeubles de l'Office Public, garants de la préservation et de l'amélioration de votre cadre de vie. Ces femmes et ces hommes sont les acteurs essentiels de notre relation et vos interlocuteurs privilégiés au quotidien. Vous pourrez découvrir dans le dossier de ce numéro de Panorama leur rôle et leurs missions.

En vous souhaitant une bonne lecture et un bel été,
Croyez en mes sentiments bien dévoués et cordiaux.

Yannick BOUBÉE
Président de l'OPH 65



OPH 65 - 28 rue des Haras - CS 70816 - 65008 TARBES CEDEX - Tél.: 05 62 44 41 41
Directeur de la Publication: Yannick BOUBÉE
Directeur de la Rédaction: Jean-Pierre LAFONT-CASSIAT
Rédaction: Sabrina PALIS, Lydie JOUVE
Crédits photos: OPH 65 - Istock - Adobe stock - Aliced0V
Conception maquette: Agence YAPAK
Impression: INDIKA - impression en France sur du papier issu de forêts gérées durablement.

ACTUALITÉS

EN SEPTEMBRE, L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DÉMARRE

Menée tous les 3 ans, elle est réalisée par la société Presence-Topo Research qui se met directement en contact téléphonique avec environ 557 locataires représentant un panel significatif de l'ensemble des résidents de l'OPH 65. Le questionnaire est élaboré en vue de connaître votre opinion sur l'ensemble des prestations proposées par l'OPH 65 (logement et services). **Nous vous remercions de prendre le temps nécessaire pour répondre aux enquêteurs qui vous solliciteront.**

BIENTÔT LES ÉLECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES

DU 14 AU 30
NOVEMBRE
2022



VACANCES 2022

vous enfant va fréquenter un accueil de loisirs sans hébergement (ALSH), aller en colonie ou en camps, votre CAF peut vous aider !

Plus d'informations sur le site www.CAF.fr
→ Ma CAF → Offre de service → Enfance et jeunesse.

AYEZ LES BONS GESTES EN CAS DE CANICULE !

CANICULE, FORTES CHALEURS ADOPTEZ LES BONS RÉFLEXES



MOUCHER SON CORPS ET SE VENTILER



MAINTENIR SA MAISON AU FRAIS - FERMER LES VOLETS LE JOUR



DONNER ET PRENDRE DES NOUVELLES DE SES PROCHES



BOIRE RÉGULIÈREMENT DE L'EAU



MANGER EN QUANTITÉ SUFFISANTE



NE PAS BOIRE D'ALCOOL



ÉVITER LES EFFORTS PHYSIQUES

EN CAS D'URGENCE, APPELEZ LE 15

UNE HISTOIRE DE PROXIMITÉ

AURÉLIE BARTHÉLÉMY :
AGENT D'ENTRETIEN



*J'ai commencé en tant qu'intérimaire
« [...] aujourd'hui je suis en CDI*

Aurélie Barthélémy travaille en tant qu'agent d'entretien à l'OPH depuis trois ans. « J'ai commencé en tant qu'intérimaire pour assurer des remplacements. Mais, aujourd'hui je suis en CDI », explique la jeune femme. Maman d'une petite fille de 5 ans, elle est arrivée avec une expérience de 17 ans dans la restauration. « J'ai trouvé un équilibre entre ma vie privée et ma vie professionnelle », se réjouit-elle. Aurélie, qui travaille depuis l'âge de 16 ans, se décrit comme étant « speed ». « Il faut être actif car il y a du travail. Dans la restauration, le contact avec la clientèle me plaisait. Mais ce contact, je le retrouve avec les locataires ». Elle s'occupe de la résidence Pasteur et de Martinet 2. « C'est un secteur calme, même si, depuis le Covid, on note un léger laisser-aller. En effet, on trouve de nombreux masques par terre qu'il faut ramasser. » Parmi ses tâches, Aurélie nettoie les abords des immeubles. Il faut désherber, passer le rotofil et le souffleur. A Pasteur, elle sort et rentre les containers poubelles toutes les semaines et les lave. « Il ne faut pas être trop sensible avec ces grosses chaleurs ! » Elle nettoie les gaines techniques, enlève les toiles d'araignées, brique les parties communes, fait les vitres... Bref, les journées sont bien remplies.



LES ÉVÉNEMENTS
de
L'OPH 65

Les futurs locataires de la nouvelle résidence « Hameau Saint Roch 2 » à Azereix ont visité leur pavillon avant la signature du bail.



Avec la hausse des factures d'énergie de plus en plus de locataires se posent la question de leurs usages et de leur consommation d'énergie au quotidien. L'OPH 65 (représenté par son président, Yannick Boubée) a donc signé une convention de partenariat avec GRDF (Représenté par Frédéric Rolland, directeur délégué marché d'affaires) pour apporter des solutions aux locataires dans leur maîtrise de l'énergie et ainsi lutter contre la précarité énergétique.

LES GÉRANTS D'IMMEUBLES À L'ÉCOUTE DES LOCATAIRES

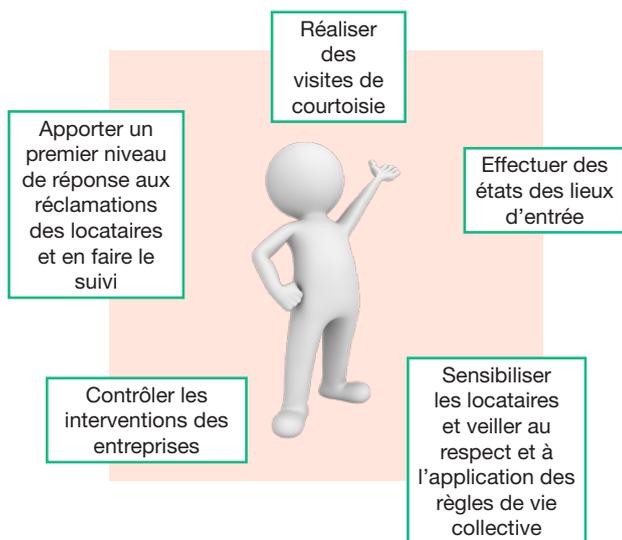
QUEL EST LEUR RÔLE ?

Les gérants d'immeubles occupent un poste essentiel. Ils veillent et s'assurent du bon fonctionnement et de l'entretien des immeubles de leur quartier de référence (espaces extérieurs, parties communes, etc.). **Adressez-vous à eux pour les demandes de renseignements et les dysfonctionnements du quotidien.** Sous la responsabilité du Responsable Technique de Secteur, ils assurent le suivi et l'encadrement des agents d'entretien et mènent des enquêtes techniques dans les logements et les parties communes.

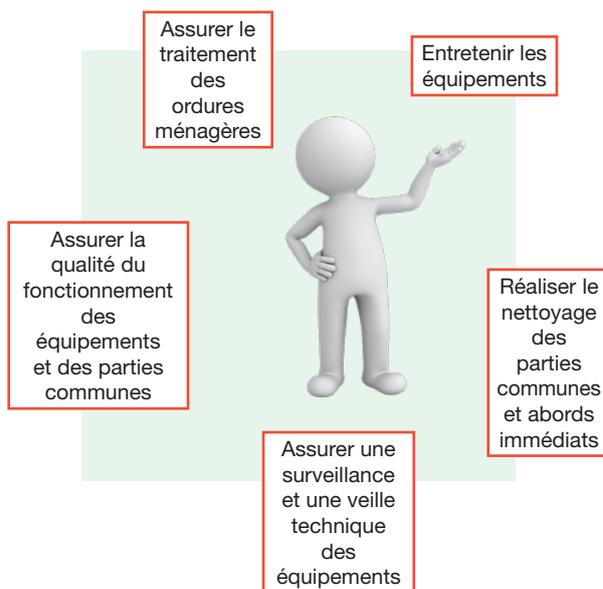


QUELLES SONT LEURS MISSIONS ?

Prendre en charge les activités de gestion commerciale, de gestion de demandes d'intervention :



Être le garant de la propreté des parties communes intérieures et extérieures :



LES GÉRANTS D'IMMEUBLES PARLENT DE LEUR MÉTIER



LOUIS PELTIER SECTEUR TARBES NORD

SON SECTEUR :

- Localisation des résidences :
15 sur Tarbes et **1** à Bordères-sur-l'Echez
- Nombre de logements gérés : **263**
- Types de logements :
96 pavillons et **167** appartements
- Nombre d'habitants : **533**

Après 30 ans d'expérience dans le bâtiment, je suis gérant d'immeuble depuis deux ans. Je suis heureux d'exercer ce métier à ce moment de ma vie, en pleine maturité. Il est très enrichissant d'un point de vue humain. On côtoie tout type de personnes, du plus jeune au plus âgé, et il faut s'adapter. En entrant chez les locataires, on entre un peu dans leur intimité. Aussi, gérant d'immeuble rime avec respect, et ce respect doit être mutuel. Car, même si l'on vise la perfection, nous ne sommes que des êtres humains qui œuvrons dans le monde du social.



NATHALIE MOTOS SECTEUR TARBES OUEST

J'exerce ce métier depuis quatre ans. Auparavant, j'étais agent d'entretien. Je suis contente de cette évolution qui me donne plus de responsabilités avec des tâches variées. J'apprécie le relationnel avec les locataires et les entreprises. Il faut dire que j'ai une approche facile. Cependant, les conflits de voisinage sont parfois difficiles à gérer. Surtout quand il y a de l'agressivité et que l'on est au milieu. Il faut arriver à prendre du recul tout en essayant d'apaiser la situation. Car, si j'aime le contact humain, je préfère quand il est cordial !



SON SECTEUR :

- Localisation des résidences :
14 sur Tarbes et **1** à Laloubère
- Nombre de logements gérés : **313**
- Types de logements :
3 pavillons et **310** appartements
- Nombre d'habitants : **483**



BIEN VIVRE DANS SON LOGEMENT...

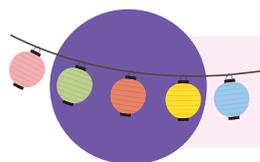
LES ÉCO-GESTES, MÊME EN ÉTÉ

Quand il fait beau, il existe des gestes bons pour la planète qui permettent aussi de réaliser des économies d'énergie.



Laissez vos vêtements **sécher à l'air libre** plutôt que de les passer au sèche-linge.

Pensez à débrancher tous vos équipements si vous partez en vacances, et évitez de les laisser en mode veille dans un logement vide.



Pour éclairer vos soirées d'été, **utilisez des lampes à énergie solaire**, sous forme de guirlandes, lampions, ou spots...

Pour lutter contre les moustiques, **évitez les produits chimiques ou les bougies dites répulsives**. Éradiquez tous les endroits susceptibles d'abriter de l'humidité ou de l'eau stagnante. Ils sont responsables des proliférations de moustiques. Nettoyez vos gouttières et plantez des répulsifs naturels : géraniums, thym citron, menthe, citronnelle...



Avec le beau temps, **passer à la mobilité active** qui utilise la force musculaire pour avancer : vélo, marche, trottinette, skate, roller, etc... Ecologique et bon pour la santé, c'est aussi le mode de transport idéal pour profiter du soleil, des paysages et faire un peu de sport.

Installez un récupérateur d'eau de pluie pour tout l'arrosage de vos plantes



En pique-nique, **pratiquez le zéro-déchet** : quelques boîtes de rangement alimentaire, des gourdes en inox, des couverts et des serviettes réutilisables, sans oublier les gobelets.

BIEN VIVRE DANS SA RÉSIDENCE...



**EN CAS DE CONFLIT,
COMMENT DIALOGUER AVEC SON VOISIN ?**

Le ton monte, les rapports s'enveniment et il devient difficile de trouver une solution... Pour éviter cet engrenage, il faut essayer de trouver un terrain d'entente dès le départ.

Ne cédez pas à l'impulsion ! Les voisins incommodés et énervés réagissent trop souvent à chaud et avec agressivité, ce qui est une très mauvaise entrée en matière. Leur interlocuteur ne sera pas dans les meilleures dispositions pour écouter leur requête. Évitez le SMS rageur écrit à minuit car vous ne parvenez pas à dormir ou le mail « règlement de compte » menaçant où vous videz votre sac d'un coup, ou, pire, la visite intempestive au domicile du fautif où la situation risque de dégénérer.

Attendez d'être calmé pour pouvoir présenter les choses avec plus de nuance et d'objectivité. Certains voisins, par exemple, ne se rendent pas compte qu'ils font du bruit, et le leur expliquer posément suffit pour trouver un terrain d'entente.



La convivialité peut aider

Si vous connaissez bien vos voisins, il peut être préférable de leur proposer une rencontre conviviale, dans la cour ou dans un tiers lieu, pour leur exposer le problème qui vous occupe. Si vous les connaissez mal, la diplomatie est plus encore recommandée.



Seul contre tous ?

L'union fait la force. Mais il n'est pas forcément judicieux de liquer d'emblée tous les voisins contre le fauteur de troubles. Cette situation inconfortable pourrait l'inciter à se braquer et à se défendre, au lieu de se montrer conciliant. Mais lorsqu'il reçoit des uns et des autres les mêmes remarques sur ses agissements, il peut plus facilement comprendre qu'il ne s'agit pas d'un problème avec une personne qui s'en prend à lui, mais d'un problème dont il est à l'origine et qu'il lui faut résoudre.



Si le dialogue n'a pas permis de trouver une solution, vous pouvez le signaler par courrier, à l'agence de référence.

ZOOM SUR

OPTEZ POUR LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE DE VOTRE LOYER !



Une nouvelle date de prélèvement !

Vous pouvez
désormais choisir
le 8 de chaque mois
comme date
de prélèvement
de votre loyer.

Avec l'OPH 65, vous réglez votre loyer à terme échu (ex : le loyer de mai sera facturé fin mai et exigible à compter du 1er juin) !

C'est la solution idéale pour payer son loyer. **Chaque mois, votre compte bancaire ou postal est débité automatiquement, toujours à la même date : le 5, le 8, le 12 ou le 16 de chaque mois en fonction de la date que vous avez choisie..**

Choisir le prélèvement automatique, c'est plus de :



- **TRANQUILLITÉ** : plus de souci, votre banque s'occupe du règlement de votre loyer chaque mois, si la situation de votre compte bancaire le permet.



- **SOUPLESSE** : vous choisissez la date de prélèvement qui vous convient : le 5, le 8, le 12 ou le 16 de chaque mois.



- **SÉCURITÉ** : la confirmation de votre paiement est indiquée dans l'avis d'échéance que vous recevez en fin de mois.



- **FACILITÉ** : la démarche est très simple : un mandat de prélèvement SEPA plus un RIB et c'est fait !

Comment passer au prélèvement automatique ?

--> **1** Remplissez le formulaire ci-contre, signez-le et joignez l'original de vos références bancaires au format BIC et IBAN (ex : Relevé d'Identité Bancaire).

--> **2** Renvoyez votre demande à :
OPH 65 - Service comptabilité
28 rue des Haras - CS 70816
65008 TARBES CEDEX



Pour toute question, vous pouvez contacter directement le **05.62.44.41.75**

La solution qui vous simplifie la Vie !

LE PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

*Pour plus de liberté et de tranquillité,
optez pour le prélèvement automatique de loyer,
après vous être assuré de la mise à jour de vos paiements !*

Plus de simplicité

Après avoir effectué votre demande, vous n'avez plus à vous soucier de l'envoi de votre paiement. Fini les chèques et les enveloppes à poster : tout est automatique !

Plus de sécurité

Plus d'oubli ou de retard, plus d'aléas postaux, plus de relance par courrier ou par sms : l'OPH 65 s'occupe de tout pour vous.

Des prélèvements à la date de votre choix

Le montant de votre loyer sera directement prélevé sur le compte que vous avez désigné à la date de paiement que vous avez choisi : le 5, 8, 12 ou 16 de chaque mois. Il vous faudra également spécifier le mois et l'année de départ du prélèvement (*choisissez la date au plus près de la perception de vos revenus*).

En toute sérénité

L'OPH 65 vous fait parvenir votre avis d'échéance AVANT le prélèvement. Vous gérez ainsi votre budget en toute sécurité sans frais.

Arrêt possible à tout moment

Vous pouvez à tout moment arrêter ce mode de paiement par notification écrite en informant le 20 du mois au plus tard le service financier de l'OPH 65, sans aucun frais.

+ SÛR

plus de risque d'oubli

+ FACILE

plus de chèque à envoyer

+ ECONOMIQUE

plus de frais d'envoi

ET C'EST GRATUIT !

+ RAPIDE

plus à se déplacer

Pour bénéficier des avantages du prélèvement automatique :

- Complétez et signez le mandat de prélèvement SEPA au dos
- Joignez l'original de vos références bancaires au format BIC et IBAN (ex : RIB)
- Puis renvoyer votre demande à : **OPH 65**

Service Financier
28 rue des Haras
CS 70816
65008 Tarbes cedex

UNE QUESTION ?

05 62 44 41 75



CONTACTEZ-NOUS DÈS À PRÉSENT AU **05 62 44 41 75**

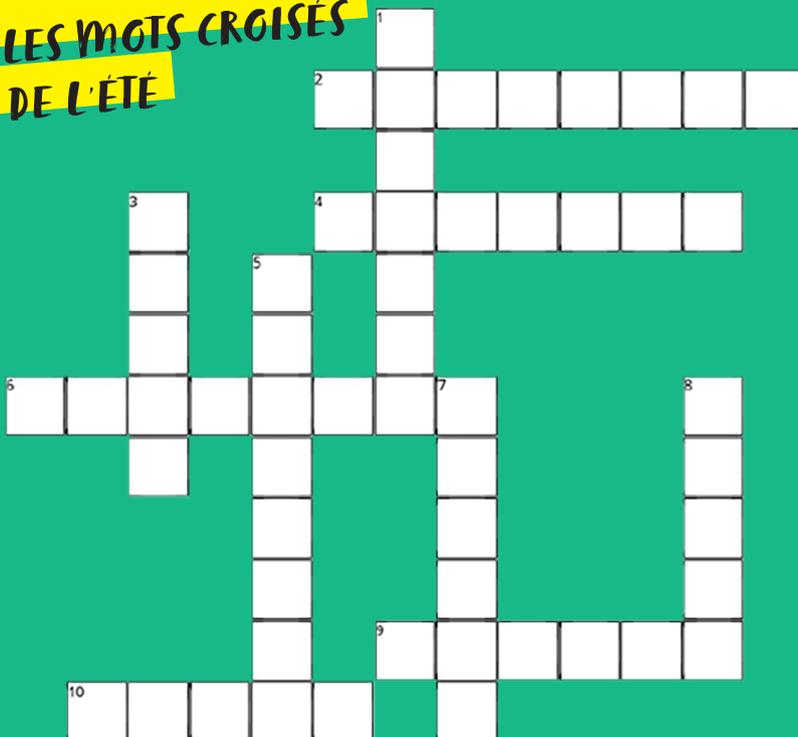
JEUX &

RECETTE D'ÉTÉ

GRILLE SUDOKU

	2		1	8	4			6
			6		3	9	7	
			9				4	
		8					1	5
		2				6		
3	9					4		
	4				2			
	3	7	8		6			
2			4	3	1			5

LES MOTS CROISÉS DE L'ÉTÉ



VERTICAL

- 1. Ensemble formé par des parents et enfants
- 3. Crème glacée ou sorbet
- 5. Lieu de séjour en altitude
- 7. Donne la lumière et chaleur à la terre
- 8. Étendue de sable qui borde la mer

HORIZONTAL

- 2. Sport de la nage
- 4. Bassin de natation
- 6. Période de repos sans école
- 9. Petit sommeil après le repas de midi
- 10. S'amuser avec un jeu

RECETTE

Croustade aux pommes du Sud-Ouest

- Préparation : 15 min

- Cuisson : 20 min

- Ingrédients : 6 pers.

• 10 pommes • 4 feuilles de pâte filo • 20 g de beurre • 3 cuillères à soupe d'armagnac • 1 sachet de sucre vanillé • 1 pâte feuilletée • 2 cuillères de sucre.

- Préparation :

Éplucher, couper en quartier 4 pommes, débiter les en très fines lamelles et faites patienter dans un peu d'eau chaude additionnée d'une cuillère d'armagnac.

Faire une compote avec les pommes qui restent (les débiter en cubes, mettre un peu d'eau et 10/15 min au micro-ondes et les écraser à la fourchette).

Mettre la pâte feuilletée dans un moule et la faire cuire au four (voir instruction sur le sachet de pâte).

Placer la compote sur la pâte feuilletée. Disposez dessus les lamelles de pommes saupoudrées d'une cuillère de sucre.

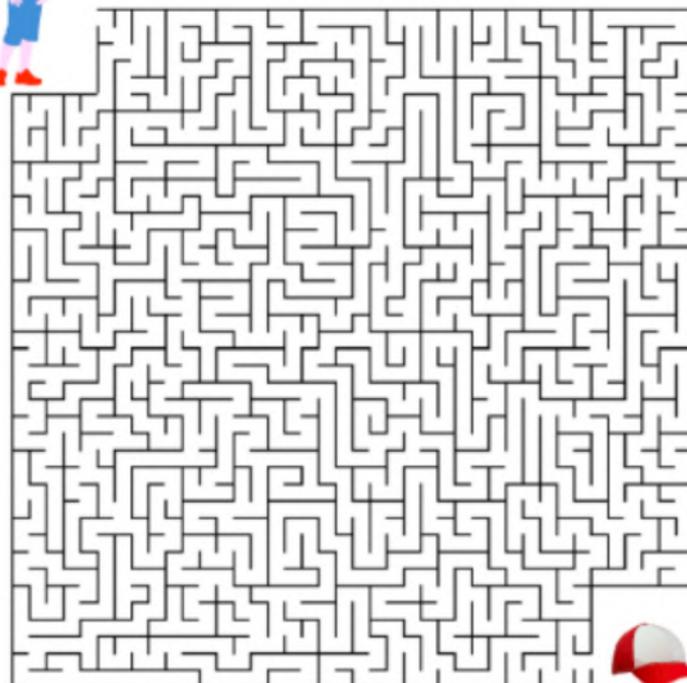
Faire fondre le beurre avec l'armagnac. Badigeonner les feuilles de filo au pinceau avec ce mélange. Placer les feuilles une à une sur les pommes en faisant des plis. (on peut découper la dernière feuille de filo en lanières pour faire encore plus «d'effets»).

Saupoudrez d'une cuillère de sucre. Mettre 20 min au four préchauffé à 200°C.

Servir chaud en faisant flamber un peu d'armagnac dessus. Sortir du four, laisser tiédir 5 minutes et démouler sur le plat de service. Poudrer de sucre glace.



AIDE NICOLAS À RETROUVER SA CASQUETTE



Réponses :

2	8	6	4	3	1	7	5	9
9	3	7	8	5	6	1	2	4
1	4	5	7	9	2	8	6	3
3	9	1	5	6	7	4	8	2
4	5	2	3	1	8	6	9	7
6	7	8	2	4	9	3	1	5
8	6	9	9	7	5	2	4	1
5	1	4	6	2	3	9	7	8
7	2	9	1	8	4	5	3	6

VERTICAL
1. Famille
2. Natation
3. Piscine
4. Vacances
5. Vacances
6. Vacances
7. Sieste
8. Jouer
9. Sieste
10. Jouer

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022



VOTRE AVIS EST IMPORTANT !



En septembre 2022, la société « **PRESENCE-TOPO RESEARCH** » va réaliser une enquête de satisfaction par **téléphone**, auprès d'un certain nombre de locataires.



Il est essentiel de répondre aux questions : **c'est rapide, anonyme** et cela nous permettra **de mieux répondre à vos attentes !**



Merci par avance de l'accueil que vous réserverez aux enquêteurs

