

# ÉLOGIE-SIEMP LE MAG'

# #1

**Pleins feux  
sur les nouveaux  
immeubles livrés**

-page 6-

**Les résultats de  
l'enquête de  
satisfaction**

-page 8-

**Fêtes  
de fin d'année  
de belles initiatives !**

-page 13-

Réhabilitation de la résidence Amandiers à Paris 20<sup>e</sup>

**élogie - SIEMP**



## 22-30 BOULEVARD DE LA CHAPELLE : UN BÂTIMENT REMARQUABLE ET UN NOUVEAU CENTRE D'ANIMATION

Inauguré fin 2016, l'immeuble est situé 22-30 boulevard de la Chapelle (Paris 18<sup>e</sup>).

Ce projet réunit 55 logements sociaux, 1 centre d'animation Paris Anim', 1 local d'activité occupé par le salon de thé franco-iranien Sohan café, ainsi que 36 places de stationnement.

Situé à proximité des voies de la Gare de l'Est, en vis-à-vis du métro aérien et bordant un boulevard animé et passant, l'immeuble nouvellement construit remplace une série de bâtiments hétérogènes et insalubres. La façade exposée aux nuisances sonores et urbaines du grand axe de circulation a notamment bénéficié d'une isolation par l'extérieur, et d'un système de double fenêtre très performant.

Cette réalisation du cabinet d'architectes Abinal & Ropars était parmi les nominés pour le prix de la Première Œuvre des Grands Prix d'architecture du Moniteur. Elle avait été sélectionnée parmi 250 dossiers.

# Sommaire

Édito	4
Le saviez-vous ?	5
Pleins feux sur les nouveaux immeubles livrés	6
Allier meilleur confort et économie d'énergie grâce à la réhabilitation	7
<b>Les résultats de l'enquête de satisfaction</b>	<b>8</b>
Les bons gestes pour vous prémunir contre les dangers du monoxyde de carbone	12
En hiver, à la maison, 19°C, c'est l'idéal !	13
Fêtes de fin d'année, de belles initiatives !	13
Du vert près de chez vous !	14
Associations, amicales, collectifs et groupements de locataires, comment ça marche ?	15

Élogie-Siemp Le Mag' est édité par Élogie-Siemp • 29 boulevard Bourdon à Paris 4<sup>e</sup> • RCS : RCS Paris B 552 038 200  
• Tél. : 01 42 77 20 20 - 01 44 53 55 55 • communication@siemp.fr • Directrice de la publication : Valérie de Brem •  
Rédaction et réalisation : Direction de la communication • Crédits : Cyril Bruneau, Agnès Clotis, Contextes, Frédéric Delangle, Christophe Demonfaucon, Michaël Krug, Muriel Lasson • Impression : Champagnac • Imprimé sur papier issu de forêts gérées durablement • Février 2017

# édito

Nous vous avons annoncé en début d'année la fusion des sociétés Élogie et Siemp.

Aujourd'hui nous avons le plaisir de vous présenter votre nouveau magazine des locataires **Élogie-Siemp le Mag'**. Le rapprochement de nos deux sociétés, à l'image de ce nouveau magazine, a pour ambition de mieux répondre à vos attentes.

Améliorer le réseau des agences pour vous offrir plus de proximité, renforcer la présence des gardiens sur le terrain, mieux répondre aux défis de demain que sont le vieillissement de la population, la protection de notre environnement, la réhabilitation thermique de vos résidences, le suivi des réclamations ou bien encore la maîtrise des charges. Tels sont quelques uns des nombreux thèmes qui nous attendent. Vous le voyez, les sujets sont nombreux, complexes et ils méritent que nous nous y attelions ensemble.

Aujourd'hui, nous souhaitons développer avec vous un partenariat qui nous permettra ensemble de dessiner les contours de vos résidences pour demain.

Dans ce premier numéro, nous avons choisi de mettre en lumière des opérations issues des patrimoines des deux anciennes sociétés. Vous y trouverez également un dossier spécial sur l'enquête de satisfaction qui revient sur quelques actions prioritaires que nous entreprenons.

Sans plus attendre, nous vous invitons à le découvrir. Bonne lecture !



**Danièle Premel**  
Présidente

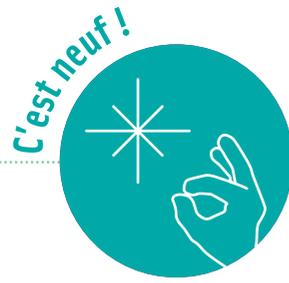


**Valérie de Brem**  
Directrice générale



## Le saviez-vous ?

*Vendredi 9 septembre, ont eu lieu les Portes Ouvertes de l'agence de La Celle Saint-Cloud, située au cœur du domaine de Beauregard. Dans un environnement verdoyant, le domaine s'étend sur 84 hectares et comprend un patrimoine de 2 484 logements. Cet après-midi a été l'occasion d'un échange riche et convivial entre locataires et collaborateurs sur différentes thématiques : les mutations, les travaux, les conflits de voisinage, l'adaptation des logements au handicap ou le paiement du loyer...*



## PLEINS FEUX SUR LES NOUVEAUX IMMEUBLES LIVRÉS



**198 rue Raymond-Losserand  
Paris 14<sup>e</sup>**

À cette adresse, adapter son logement et multiplier les possibilités d'aménagement au gré de ses besoins et de ses envies est maintenant possible grâce à des panneaux pivotants installés dans le cadre d'une opération de réhabilitation et de surélévation menée par les architectes Vazistas et Fay architectes. Ce projet ambitieux a permis de regrouper les seize tout petits logements existants pour en créer huit, ainsi qu'un local d'activité, en plus du maintien de la brasserie existante au rez-de-chaussée.



**179 rue Saint-Maur  
Paris 10<sup>e</sup>**

Construit en lieu et place d'un bar à billards surmonté d'un hôtel insalubre, l'immeuble récemment livré au 179 rue Saint-Maur par Christelle Avenier et Miguel Cornejo, architectes, abrite 14 logements sociaux et un local d'activité occupé par le centre social optique et audio Vision d'avenir. L'immeuble a été inauguré le 12 janvier, en présence de Seybah Dagoma, députée, Sophie Brocas, préfète, Rémi Féraud, maire du 10<sup>e</sup> arrondissement et Danièle Premel, présidente d'Élogie-Siemp.



**6 rue des Panoyaux  
Paris 20<sup>e</sup>**

C'est dans cet écrin de verdure que se nichent trente logements sociaux et un local d'activité livrés fin 2016 par les architectes Thierry Roze et Benoît Carrié. Un immeuble sur rue et trois maisons individuelles sont ici érigés en lieu et place de bâtiments insalubres. Ils forment avec l'immeuble réhabilité situé en fond de cour un ensemble homogène. La place de la nature est ici prégnante : les bâtiments sont reliés par un jardin intérieur planté et leurs toitures sont habillées, outre de panneaux solaires thermiques, d'espaces végétalisés.



Gardiens et locataires se mobilisent pour entretenir les espaces verts installés au pied de la résidence Sorbier, Paris 20<sup>e</sup>



## ALLIER MEILLEUR CONFORT ET ÉCONOMIE D'ÉNERGIE GRÂCE À LA RÉHABILITATION

Construites entre les années 1930 et les années 1960, les résidences situées 17 rue Pierre-Dupont (Paris 10<sup>e</sup>), 2 rue Voltaire (Paris 11<sup>e</sup>), 78 rue des Amandiers ou 16-18-20-22 rue Sorbier (Paris 20<sup>e</sup>) ont fait l'objet de réhabilitations exemplaires, leur donnant ainsi un coup de jeune !

Les réhabilitations d'envergure menées sur ces sites ont permis d'embellir les résidences, d'assurer un bon confort thermique pour le locataire et d'atteindre les exigences du Plan Climat de la Ville de Paris. Les projets, réalisés en milieu occupé, ont comporté une mise en conformité technique et aux normes de sécurité des immeubles, ainsi que la redéfinition des espaces extérieurs et des locaux communs. Enfin, des bornes de tri sélectif, des emplacements de stationnement pour les vélos, ou encore des jardinières ont été installés sur certains de ces sites, selon les demandes des locataires et la configuration des lieux.



La façade du 17 rue Pierre-Dupont a retrouvé son éclat d'origine

# LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Décryptage



Réalisée en septembre 2016, cette enquête s'est inscrite pour la première fois dans une démarche collective des bailleurs parisiens : Paris-Habitat, la RIVP, Élogie et la Siemp, regroupés désormais dans la société Élogie-Siemp.

Vous êtes ainsi 2 235 locataires d'Élogie-Siemp à avoir apporté vos réponses personnelles, appréciations et ressentis lors du questionnaire téléphonique qui vous a été proposé par le prestataire retenu sur appel d'offres par les bailleurs, le cabinet « Règle de Trois ». Le panel a été constitué de telle sorte qu'il permette une très bonne représentativité des locataires.

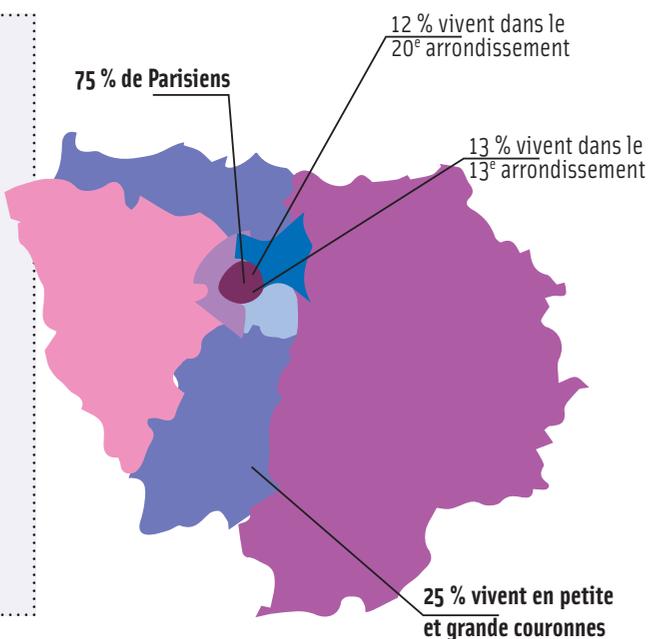
Les questions ont été traitées selon une échelle en 4 points, de "Tout à fait" à "Pas du tout", et ont fait l'objet d'un traitement numérique (note moyenne) sur une échelle de 0 à 10. Les notes sont calculées sur la base des résultats des locataires ayant émis un avis (hors non-réponse). Pour cela, et selon l'usage, les notes suivantes ont été attribuées : 10/10 pour "Tout à fait", 7/10 pour "Plutôt", 3/10 "Plutôt pas" et 0/10 pour "Pas du tout".

## 75 %

des locataires interrogés résident à Paris, notamment 13 % dans le 13<sup>e</sup> arrondissement, 12 % dans le 20<sup>e</sup>, 8 % dans le 12<sup>e</sup>, 7 % dans le 15<sup>e</sup> et 6 % dans le 19<sup>e</sup>.

## 25 %

résident dans des communes de petite et grande couronnes, dont notamment 7 % à La Celle Saint-Cloud et Vigneux-sur-Seine.



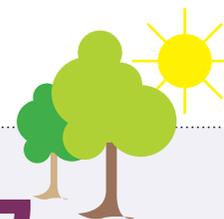
## 6,7

est la note de satisfaction globale que vous avez donnée à Élogie-Siemp.

## 6,8

pour la satisfaction sur le logement.

Ce chiffre se situe dans la moyenne du groupement des bailleurs parisiens. Il recouvre des avis plus nuancés selon les thématiques abordées dans le questionnaire.



## 6,7

c'est la note attribuée à la qualité de vie dans votre quartier.

## 6,2

pour la sécurité dans votre quartier.

Des variations importantes sont relevées selon la localisation des résidences.



## 6,5

est la note obtenue concernant la propreté des espaces extérieurs.

## 6,3

pour la propreté des parties communes.

Pour 36 % d'entre vous, le manque de propreté des parties communes est principalement lié aux incivilités.

**Action prioritaire #1** Dès le 1<sup>er</sup> janvier 2017, de nouveaux marchés d'entretien ménager ont été mis en œuvre, les fréquences de nettoyage ont été ajustées aux nécessités, les modalités de contrôle des prestations ont été redéfinies, notamment en prévoyant d'y associer les locataires ou leurs représentants. Le coût des prestations a également fait l'objet d'un chiffrage immeuble par immeuble, afin de mieux maîtriser le niveau des charges récupérables. Un affichage sera réalisé dans chaque immeuble, vous permettant ainsi de connaître les prestations prévues dans votre immeuble.

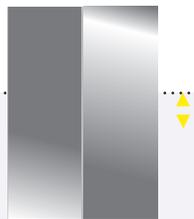
Par ailleurs, la direction générale d'Élogie-Siemp a réuni les prestataires pour les informer de ses exigences et de la rigueur avec laquelle elle contrôlera le respect de leurs engagements contractuels.



6,6

est la note attribuée au fonctionnement des équipements collectifs.

Le contrôle exigeant et rigoureux exercé par Élogie-Siemp sur les ascensoristes est perçu et apprécié par les locataires qui ont attribué la note de 7. Les autres interventions techniques nécessitent d'être améliorées : la note est de 6,1.



5,1

est la note attribuée au traitement apporté aux demandes administratives ou techniques. Vous attendez, et malgré les actions déjà engagées par Élogie-Siemp, de réelles améliorations.

**Vous êtes 39,7 % à avoir formulé une demande d'intervention technique dans votre logement au cours des 6 derniers mois et 21,7 % une demande administrative.**

Concernant les demandes techniques, la qualité des interventions apparaît meilleure en banlieue que dans les immeubles parisiens. Ces locataires sont satisfaits de la qualité des interventions techniques dans les logements (note de 7,6). Ce qui pèse le plus sur l'appréciation du traitement de la demande d'intervention technique dans le logement, est le nombre de relances nécessaires pour obtenir une réponse.

Concernant le traitement des demandes administratives, les délais de réponse sont encore jugés trop longs par les locataires.

**Action prioritaire #2** Malgré les progrès effectués ces dernières années, notamment en matière de traçabilité du suivi des demandes et de délais pour vous apporter une réponse ou faire effectuer les interventions, il reste des marges de progrès importantes.

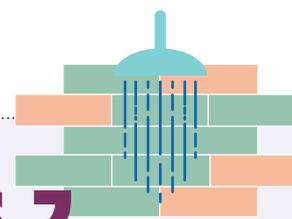
Pour répondre à vos attentes, deux types d'actions sont mises en œuvre. Un premier groupe d'actions concerne la conclusion de nouveaux marchés aux prescriptions plus exigeantes et aux dispositions plus rigoureuses. C'est notamment le cas de l'entretien ménager. Un deuxième groupe d'actions concerne la mise en œuvre d'outils plus performants en matière d'accueil téléphonique et d'enregistrement des demandes et réclamations, qui seront mis en place à l'été 2017.



6,7

est la note attribuée au fonctionnement des équipements du logement.

Ces résultats, encourageants, traduisent les actions engagées par la société, y compris sur son patrimoine le plus ancien. Un point de vigilance porte sur l'état des revêtements de sol.



6,9

pour la qualité de l'accueil réservé par les collaborateurs d'Élogie-Siemp.

Leur courtoisie, leur disponibilité et la qualité des relations avec les gardiens, notamment, ont été fortement soulignées.

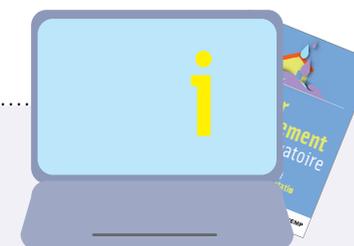


6,9

est la note attribuée pour l'affichage dans les halls, le magazine des locataires ou encore le site internet.

**Action prioritaire #3** Vous nous avez fait part à plusieurs occasions de votre souhait d'être davantage associés à la prise des décisions concernant la gestion de votre immeuble et l'amélioration de votre cadre de vie. De nouvelles actions seront ainsi déployées et notamment :

- > des permanences régulières sur les immeubles des inspecteurs responsables de secteurs,
- > des réunions publiques à l'occasion de projets importants (travaux ou gestion courante),
- > des journées portes ouvertes vous permettant d'échanger directement avec les collaborateurs d'Élogie-Siemp chargé de traiter de votre logement ou de votre situation,
- > des conseils de concertation locative réunis régulièrement avec les associations, amicales, collectifs ou groupements de locataires.



**➤ Votre satisfaction et l'amélioration de la qualité de service constituent le premier objectif poursuivi par Élogie-Siemp. L'ensemble des collaborateurs s'y engage avec 3 actions prioritaires concernant la propreté des espaces extérieurs et des parties communes, le traitement des demandes et des réclamations administratives ou techniques et l'information par de nouveaux modes de communication.**



## LES BONS GESTES POUR VOUS PRÉMUNIR CONTRE LES DANGERS DU MONOXYDE DE CARBONE

Inodore, incolore et invisible, le monoxyde de carbone est un gaz toxique qui touche chaque année plus d'un millier de foyers, causant une centaine de décès. Il provient essentiellement du mauvais fonctionnement des appareils à combustion fonctionnant, notamment, au gaz. Face à ce danger, Élogie-Siemp a choisi de commencer à équiper les logements disposant de chaudières à tirage naturel ou en VMC\* gaz de détecteurs de monoxyde de carbone.

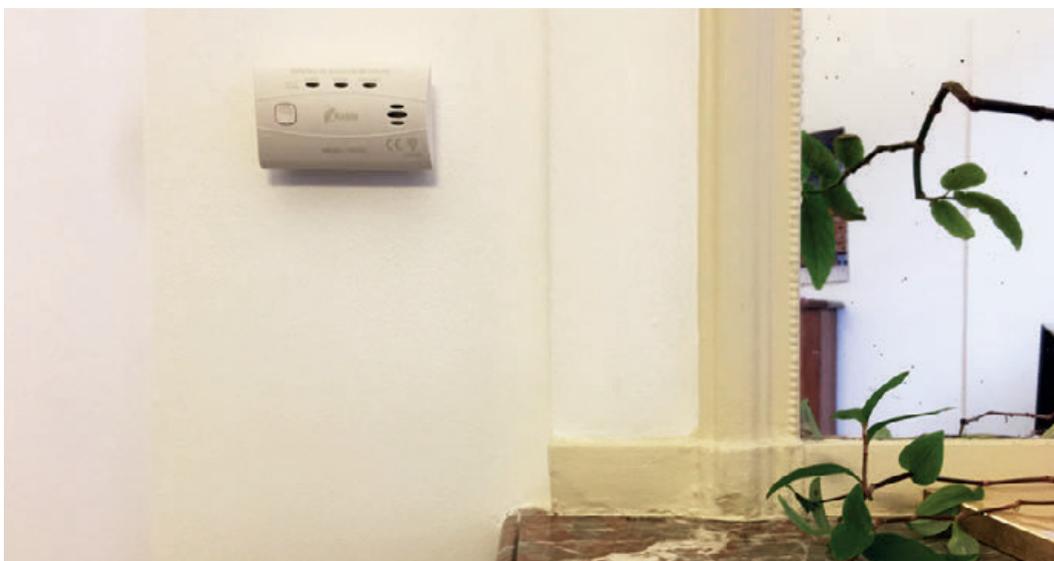
Une campagne de pose de détecteurs de monoxyde de carbone, autrement appelés DAACO, a débuté à Paris en octobre 2016 et se poursuivra en 2017. 800 logements vont être équipés. Le coût est pris en charge par le bailleur.

Pour aller plus loin, certains logements pourront être équipés lors de changements de chaudière, tandis que des études sont réalisées pour déployer la campagne de pose d'équipements sur le site de Beauregard à La Celle Saint-Cloud ainsi qu'à Ivry-sur-Seine et à Créteil dans les mois à venir.

L'objectif du DAACO est de détecter toute présence de gaz et d'alerter les habitants afin qu'ils évacuent rapidement, de jour comme de nuit. Il est donc primordial que **chaque locataire concerné donne accès à son logement, comme le prévoit le règlement intérieur**. Les détecteurs comprennent une pile scellée garantie dix ans. À l'issue de ce laps de temps, l'appareil sera changé dans sa globalité.

Mais le détecteur à lui seul ne suffit pas pour éviter les intoxications. La prévention des intoxications passe aussi par **l'entretien et la vérification, de façon régulière, des appareils à combustion et conduits de fumée et une bonne ventilation**.

*\* ventilation mécanique contrôlée*



## EN HIVER, À LA MAISON, 19°C, C'EST L'IDÉAL !

19°C, c'est la température minimale qu'offrent les installations de chauffage collectif dans tous les logements d'Élogie-Siemp. C'est une température suffisante et idéale. C'est aussi la température fixée réglementairement par l'article R\*131-20 du Code de la construction et de l'habitation dans tous les locaux à usage d'habitation.

Si votre chauffage est électrique, ne le poussez pas trop et évitez de bien chauffer les pièces inoccupées ou peu occupées. Rappelez-vous que 19°C suffisent dans les pièces à vivre et 17°C dans les chambres. De plus, sachez qu'**1°C de moins, c'est 7 % d'économie** sur votre facture et autant d'émissions de gaz à effet de serre en moins.

### CONSEILS GRATUITS

> Retrouvez plus d'infos sur les économies d'énergie sur [www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens](http://www.ademe.fr/particuliers-eco-citoyens)



## FÊTES DE FIN D'ANNÉE, DE BELLES INITIATIVES !



À l'occasion des fêtes de fin d'année, plusieurs gardiennes et gardiens d'Élogie-Siemp se sont mobilisés afin de décorer les halls d'immeubles dont ils ont la gestion, voire d'organiser un goûter convivial avec les habitants. Une belle occasion d'apporter de la chaleur au cœur de l'hiver.

Un grand merci à eux pour leur belle initiative !



## DU VERT PRÈS DE CHEZ VOUS !

La résidence Gambetta, située à proximité de la station de métro Père Lachaise, et construite dans les années 1930, est composée de 3 bâtiments et de 4 cours desservant pas moins de 155 logements.

Le projet de végétalisation a émergé début 2016 dans le cadre du budget participatif des bailleurs de la Ville de Paris. Il a été choisi parmi la vingtaine de propositions des résidents par un jury spécialement constitué pour l'occasion.

Il s'agissait de végétaliser les parties communes extérieures de la résidence. L'embellissement et l'amélioration de l'environnement ont été réalisés à l'été 2016 grâce à une création florale dans les cours et les halls.

L'entreprise, missionnée pour la réalisation du projet, a créé des structures d'accroches, tuteurs, supports grimpants. La concertation avec les résidents a fait émerger le souhait d'une végétalisation permanente, ce qui a induit la combinaison d'espèces d'arbres fruitiers et de plantes grimpantes persistantes ou caduques, telles que le chèvrefeuille, le jasmin, le lierre, la lavande...

Un véritable îlot de nature a été créé au sein de la résidence, propice à la biodiversité. Des grandes plantes en pots de terre cuite ont également été installées dans les halls et les cours.



## ASSOCIATIONS, AMICALES, COLLECTIFS ET GROUPEMENTS DE LOCATAIRES, COMMENT ÇA MARCHE ?

**Associations, amicales, collectifs ou groupements de locataires, ces structures ont le même but : vous représenter et défendre vos intérêts d'une même voix. Elles sont l'interface entre Élogie-Siemp et les locataires.**

En France, elles ont obtenu une reconnaissance institutionnelle il y a maintenant trente-cinq ans, en 1982 grâce à la loi Quillot. Tous les quatre ans, les locataires votent pour désigner leurs représentants. À la suite des élections, les représentants élus participent à de nombreuses instances, consultatives ou décisionnelles. Deux instances principales portent la voix de tous les locataires pour les questions les plus importantes concernant l'ensemble des locataires et du patrimoine : le conseil de concertation locative du patrimoine et le conseil d'administration.

Mais bien d'autres temps forts permettent aux représentants des locataires d'être informés, de dialoguer avec les collaborateurs d'Élogie-Siemp, de donner leur avis, d'être écoutés, de participer aux décisions et de proposer des améliorations concrètes sur des sujets ayant trait à la vie de chaque groupe immobilier. Parmi les sujets qui peuvent être abordés, citons le contrôle des charges (états financiers, prévisions budgétaires, maîtrise des comptes...) ou encore les travaux d'entretien des logements et des parties communes.

**Si vous aussi, vous souhaitez créer une telle structure, voici ce qu'il faut savoir.**

Les associations, amicales, collectifs et groupements de locataires doivent impérativement :

- 1/ Œuvrer dans le domaine du logement
- 2/ Poursuivre des intérêts collectifs (amélioration des conditions d'habitat des locataires, contribution au bien-vivre ensemble ...)
- 3/ Désigner deux ou trois représentants
- 4/ Apporter la preuve qu'ils représentent les locataires d'Élogie-Siemp :
  - > soit en fournissant, s'ils y sont affiliés, la copie de l'attestation d'affiliation à une des cinq organisations de locataires reconnues au niveau national (AFOC, CGL, CNL, CSF, CLCV\*),
  - > soit en communiquant, s'ils n'y sont pas affiliés, les documents ci-après :
    - les statuts de l'association déclarée à la Préfecture sous le régime de la loi du 1er juillet 1901,
    - la copie de l'insertion au Journal officiel,
    - l'accusé de réception de la déclaration en Préfecture,
    - les justificatifs attestant d'au moins 10 % d'adhérents locataires du groupe (un locataire par logement).

### A noter !

*Depuis la création d'Élogie-Siemp, les représentantes élues des locataires sont Monique Grozenski (CLCV) et Nora Kouachi (CNL). Elles participent toutes deux aux réunions du Conseil d'administration, aux Commissions d'attribution de logements et sont membres du Conseil de Concertation Locative. Bernard Auger et Atha N'Dongala, anciens représentants élus de la Siemp, ont été admis à participer aux réunions du Conseil d'administration en tant qu'observateurs jusqu'aux prochaines élections des locataires.*



## 25 RUE MICHEL-LE-COMTE : UNE ARCHITECTURE AUDACIEUSE RÉCOMPENSÉE !

25 rue Michel-le-Comte (Paris 3<sup>e</sup>), se niche au cœur du Marais, un ensemble immobilier récompensé par de nombreux prix d'architecture, dont le prix AMO dans la catégorie « Habitat ». Le connaissez-vous ?

Aux côtés d'un hôtel particulier datant du 17<sup>e</sup> siècle comportant 20 logements réhabilités, se dresse un bâtiment de 10 logements neufs. Tout dans l'organisation de ces logements a été pensé par l'Atelier du Pont, maître d'œuvre de l'opération, afin de permettre aux locataires de profiter des meilleures orientations tout en veillant à respecter leur intimité.

Les logements sont accessibles aux personnes à mobilité réduite, l'un d'eux fait même partie du Réseau Logement Seniors, un dispositif lancé en 2008 par la Mairie du 3<sup>e</sup>, en partenariat avec les bailleurs sociaux et le PACT de Paris. Ce réseau propose des logements adaptés aux plus de soixante ans souhaitant continuer à vivre de façon autonome dans un environnement sécurisé et non exclusivement dévolu au troisième âge.