

ÉLOGIE-SIEMP LE MAG'

#2 Spécial

Élogie-Siemp
Contact

-page 6-

Plus proche
de vous

-page 8-

Mon espace
locataire

-page 12-

Une rencontre habitants à La Celle Saint-Cloud

élogie - SIEMP



KESAKO ?

Cet immeuble aux façades colorées abritera dès le mois de juin le siège social d'Élogie-Siemp au 8 boulevard d'Indochine dans le 19^e arrondissement. Y seront réunis la direction générale, les fonctions supports, la direction de la maîtrise d'ouvrage, la direction technique et réhabilitation ainsi que la direction de la gestion locative et le service Élogie-Siemp Contact.

Vos interlocuteurs, collaborateurs de la proximité seront, quant à eux, installés sur 5 sites répartis à Paris et en proche banlieue : dans les 11^e, 15^e et 19^e arrondissements, ainsi qu'à La Celle Saint-Cloud et à Vigneux-sur-Seine afin d'assurer la gestion quotidienne de l'ensemble du patrimoine.

Sommaire

Édito	4
Le saviez-vous ?	5
Élogie-Siemp Contact	6
Les rencontres habitants	7
Plus proche de vous	8
Mon espace locataire	12
L'avis de vos représentants d'associations de locataires	14
Les régularisations de charges	15

Élogie-Siemp Le Mag' est édité par Élogie-Siemp • 29 boulevard Bourdon à Paris 4^e • RCS : RCS Paris B 552 038 200
• Tél. : 01 44 07 55 55 • communication@siemp.fr • Directrice de la publication : Valérie de Brem • Rédaction et réalisation : Direction de la communication • Crédits : Cyril Bruneau, Fotolia, Mehrak • Impression : Champagnac • Imprimé sur papier issu de forêts gérées durablement • Mai 2017

édito

Élogie et la Siemp ont fusionné le 15 décembre dernier pour former Élogie-Siemp. Nous avons mis à profit ces derniers mois pour refondre notre organisation de proximité et mettre en place de nouveaux services. Ce numéro spécial du Mag' est consacré à ces évolutions.

L'amélioration de la qualité de service et votre satisfaction, mais également celles des futurs locataires sont au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi, nous avons souhaité mettre en place une organisation plus efficace qui réponde mieux à vos attentes.

Début juin, les équipes de proximité se regroupent et sont mieux réparties sur les territoires pour assurer plus facilement la continuité du service. **Élogie-Siemp Contact**, le nouveau service téléphonique de relation locataires créé, doit contribuer à mieux vous servir, de même que les moments d'échange que nous organisons avec vous sur l'ensemble du patrimoine vont faciliter le dialogue entre nous. **Mon espace locataire**, votre site internet dédié, a également été repensé pour qu'il réponde mieux à vos besoins et que nos échanges soient plus fluides.

Nous souhaitons développer avec vous et vos représentants de locataires une relation partenariale, constructive et exigeante.

Sans plus attendre, je vous laisse lire ce magazine qui vous donne un aperçu de l'ensemble de ces 3 mesures et vous souhaite une agréable lecture.



Danièle Premel
Présidente



L'aviez-vous remarqué ?

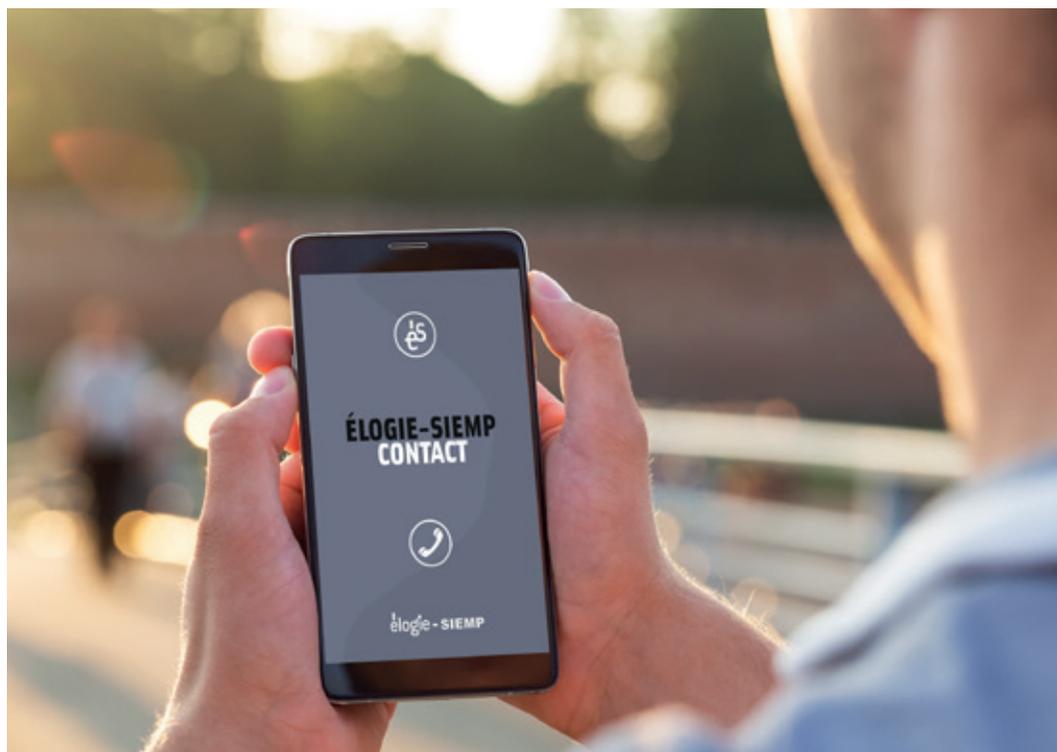
De la couleur dans les halls ! Depuis quelques semaines, de nouvelles affiches d'information ont été placées dans tous les halls d'immeubles. Avec des couleurs vives pour attirer l'œil et des messages courts, nous les avons pensées simples et claires . Elles portent sur quatre thèmes essentiels : le cadre de vie, les droits et devoirs, la tranquillité et la sécurité.

En pratique



ÉLOGIE-SIEMP CONTACT

01 40 47 55 55 Votre service téléphonique de relation locataires à compter de juin !



Début juin 2017, un numéro unique dédié est mis en place pour enregistrer vos réclamations et répondre à toutes vos demandes.

Le service Élogie-Siemp Contact est composé d'une équipe de douze chargés de relations locataires. Positionnés au siège d'Élogie-Siemp, boulevard d'Indochine à Paris 19^e, ils sont disponibles de 9h30 à 12h et de 14h à 16h30, du lundi au vendredi, pour enregistrer vos réclamations et répondre à vos demandes.

Si votre attente est trop longue, il vous sera systématiquement proposé d'être recontacté ultérieurement.

Toute demande sera enregistrée informatiquement afin de garantir sa traçabilité et d'assurer le suivi de la réponse apportée.



LES RENCONTRES HABITANTS

La qualité de service apportée aux résidents de logements sociaux représente pour la Ville de Paris, un enjeu central de son plan d'actions pour le logement, tout autant que l'augmentation de l'offre globale de logements au sein de la capitale.

La conférence citoyenne, constituée d'habitants du parc social parisien, a produit un avis citoyen dans lequel sont prescrites le développement des rencontres annuelles avec les locataires au sein des résidences ou groupes d'immeubles.

Élogie-Siemp a ainsi identifié plusieurs formats de rencontres possibles adaptés à son patrimoine :

- > La réunion publique,
- > La réunion des locataires d'une résidence donnée en pied d'immeuble,
- > La journée « portes ouvertes » d'une unité territoriale ou d'une agence,
- > Le diagnostic en marchant dans le cadre de travaux de gros entretiens.

Les réunions publiques et les rendez-vous en pied d'immeuble sont propices à l'échange autour d'un projet de conventionnement et/ou de réhabilitation Plan Climat, d'un programme de travaux de gros entretien, d'amélioration du cadre de vie ou d'une intervention sur toute autre thématique identifiée (accueil des nouveaux arrivants, etc.). Elles sont animées par les équipes en charge des projets concernés.

La journée « portes ouvertes » d'une unité territoriale ou d'une agence est l'occasion de rencontrer les locataires situés à proximité. Ce sont alors les principaux services en relation avec eux qui se mettent à leur disposition pour répondre à tous types de questions.

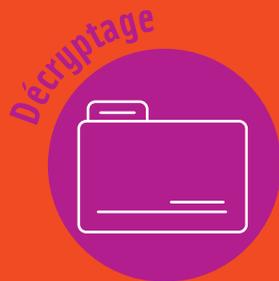
Sur les immeubles de plus de 50 logements, le « diagnostic en marchant » permet de relever ensemble (locataires et agence) les dysfonctionnements et désordres au sein de la résidence et d'élaborer un plan d'actions permettant d'améliorer le cadre de vie des résidents. Samedi 25 mars dernier, le patrimoine d'Athis-Mons au Clos-Nollet et au Clos-Brétigny fut le premier à inaugurer ce dispositif sous l'égide d'Élogie-Siemp.

Vous serez invités par courrier à y participer à un moment ou un autre de l'année. Nous comptons sur votre participation active !



Ensemble

UNE NOUVELLE ORGANISATION TERRITORIALE PLUS PROCHE DE VOUS



Élogie-Siemp compte 25 758 logements familiaux (hors résidences spécifiques), dont 20 098 à Paris et 5 660 répartis sur 9 communes de banlieue.

La répartition géographique de notre patrimoine nous a conduits à organiser sa gestion sur la base d'un découpage en deux directions territoriales.

Placée sous la direction d'Agnès Benrekassa, la direction territoriale Nord couvre huit arrondissements de Paris : du 8^e au 11^e et du 17^e au 20^e, ainsi que La Celle Saint-Cloud (78) et Courbevoie (92). Elle est implantée au 127 avenue Ledru-Rollin à Paris 11^e.

La direction territoriale Sud dirigée par Jean-Michel Duvignaud couvre douze arrondissements de Paris : du 1^{er} au 7^e et du 12^e au 16^e, mais aussi les villes de Vigneux-sur-Seine et Athis-Mons (91), Fontenay-aux-Roses (92), Ivry-sur-Seine, Villejuif, Créteil et Fontenay-sous-Bois (94). Elle est implantée 10 place des Cinq Martyrs du Lycée Buffon à Paris 15^e.

Chacune des directions territoriales est organisée autour de services supports et d'unités ou d'agences opérationnelles.

LES SERVICES SUPPORTS

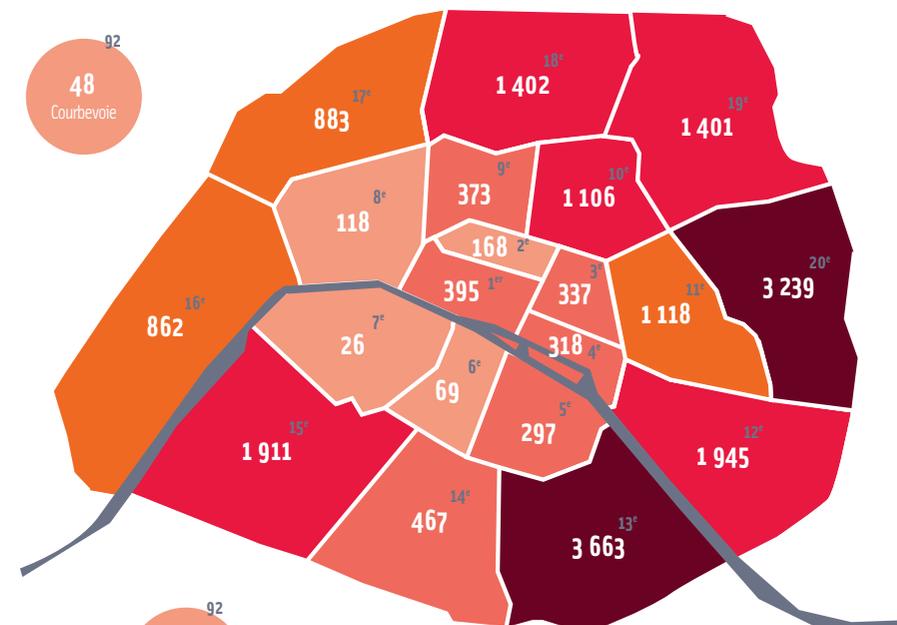
> **L'habitat et le cadre de vie** a pour principales missions de programmer le gros entretien du patrimoine avec la Direction Technique et Réhabilitation, de programmer et mettre en œuvre le plan de travaux d'amélioration du cadre de vie sur les résidences, suivre les travaux de désamiantage, assurer le suivi des contrats de maintenance sur le patrimoine de la direction territoriale (hors chauffage collectif et ascenseurs).

> **Le contentieux** a pour principales missions d'assurer le suivi des impayés en phase contentieuse et autres manquements au bail.

> **Le développement social et urbain** a pour principales missions d'accompagner les locataires en difficulté sociale, de développer le partenariat social et de mettre en œuvre un programme d'actions de développement social et urbain.

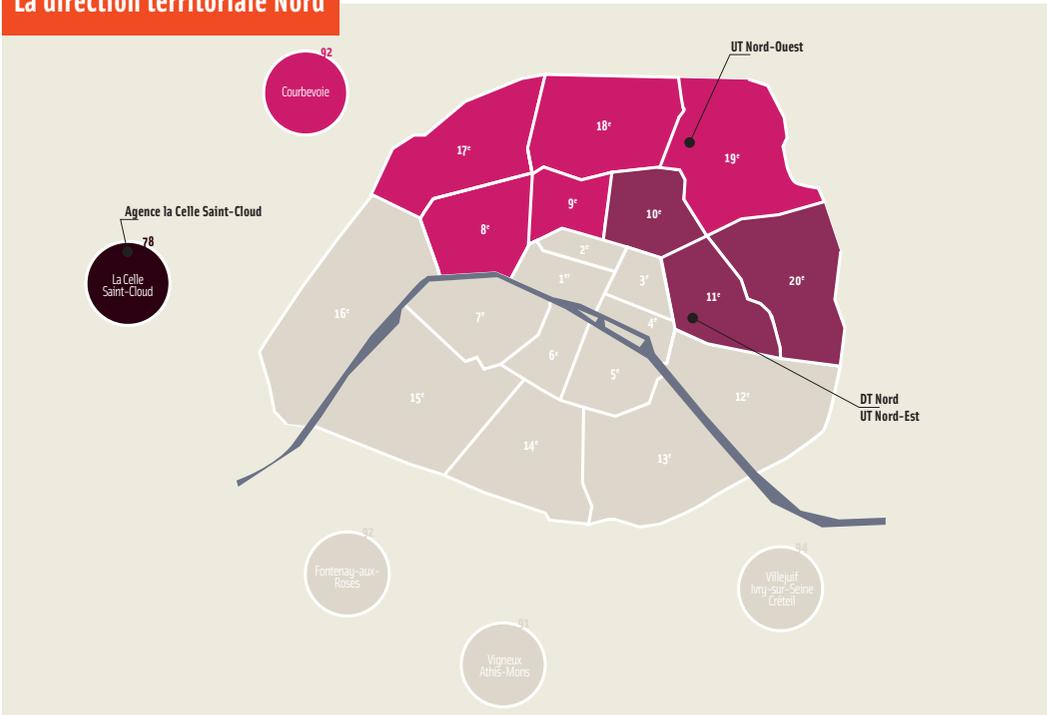
LES SERVICES OPÉRATIONNELS

Chaque direction territoriale comprend deux unités territoriales et une agence opérationnelle. Leur mission est d'assurer la gestion de proximité du patrimoine dans un souci permanent d'amélioration de la qualité du cadre de vie des locataires. Au sein de chacune d'elles, 2 à 3 binômes composés d'un chargé de clientèle et d'un responsable de secteur sont chargés de la gestion quotidienne avec l'appui de vos gardiens et employés d'immeubles.





La direction territoriale Nord



L'unité territoriale Nord-Ouest, dirigée par Julien Depois, gère le patrimoine des 8^e, 9^e, 17^e, 18^e et 19^e arrondissements ainsi que de Courbevoie. Elle regroupe environ 4 600 logements sectorisés en 2 agences.

> Rachida Karkachi est responsable de l'agence des 17^e et 18^e arrondissements et de Courbevoie.

> Fabien Flament est responsable de l'agence en charge des 8^e, 9^e et 19^e arrondissements.

L'unité territoriale Nord-Ouest et les deux agences sont implantées **2 rue Paul-Laurent à Paris 19^e**.

L'unité territoriale Nord-Est, dirigée par Pascal Legrand, gère le patrimoine des 10^e, 11^e et 20^e arrondissements. Elle regroupe environ 5 700 logements sectorisés en 2 agences.

> Nathalie Loiseau est responsable de l'agence des 10^e et 11^e arrondissements.

> Charlotte Beslier est responsable de l'agence du 20^e arrondissement.

L'unité territoriale partage ses locaux avec les bureaux de la direction territoriale Nord au **127 avenue Ledru-Rollin à Paris 11^e**.

L'agence de La Celle Saint-Cloud, dirigée par Latifa Sid Amar, gère le patrimoine du domaine de Beauregard, soit environ 2 500 logements. Elle est implantée au cœur du domaine de Beauregard, **2 avenue du Parc à La Celle Saint-Cloud**.

La direction territoriale Sud



L'unité territoriale Sud-Ouest, dirigée par Céline Müller, gère le patrimoine du 1^{er} au 4^e, des 6^e, 7^e, 14^e, 15^e et 16^e arrondissements. Elle regroupe environ 4 600 logements, sectorisés en 2 agences.

> Rudy Matigot est responsable de l'agence du 1^{er} au 4^e, des 6^e, 7^e et 14^e arrondissements.

> Anne-Laure Pagnon est responsable de l'agence en charge des 15^e et 16^e arrondissements.

L'unité territoriale est implantée **10 place des Cinq Martyrs du Lycée Buffon à Paris 15^e**.

L'unité territoriale Sud-Est, dirigée par Madani Hammoum, gère le patrimoine des 5^e, 12^e et 13^e arrondissements. Elle regroupe environ 6 200 logements répartis en 2 agences.

> Céline Desch est responsable de l'agence en charge des 5^e et 12^e arrondissements.

> Rénaud Crouzet est responsable de l'agence du 13^e arrondissement.

L'unité territoriale est implantée **10 place des Cinq Martyrs du Lycée Buffon à Paris 15^e**.

L'agence Essonne / Val-de-Marne / Hauts-de-Seine sud, dirigée par Laurent Calvarin, gère le patrimoine des communes de Vigneux-sur-Seine et Athis-Mons (91), Fontenay-aux-Roses (92), Ivry-sur-Seine, Villejuif, Créteil et Fontenay-sous-Bois (94), soit environ 3 000 logements.

Elle est implantée au **26 bis avenue de la Concorde à Vigneux-sur-Seine**.



MON ESPACE LOCATAIRE

Un site internet dédié
pour faciliter vos démarches au quotidien !

Élogie-Siemp déploie Mon espace locataire, un outil pour simplifier vos démarches au quotidien. Il est disponible d'un simple clic début juin.

Mon espace locataire est accessible à tous ceux qui disposent d'un numéro de compte, qu'il s'agisse d'un logement, d'un parking ou d'un local d'activité. Pour vous y rendre, connectez-vous sur notre site Internet www.elogie-siemp.paris.

Comment vous connecter ?

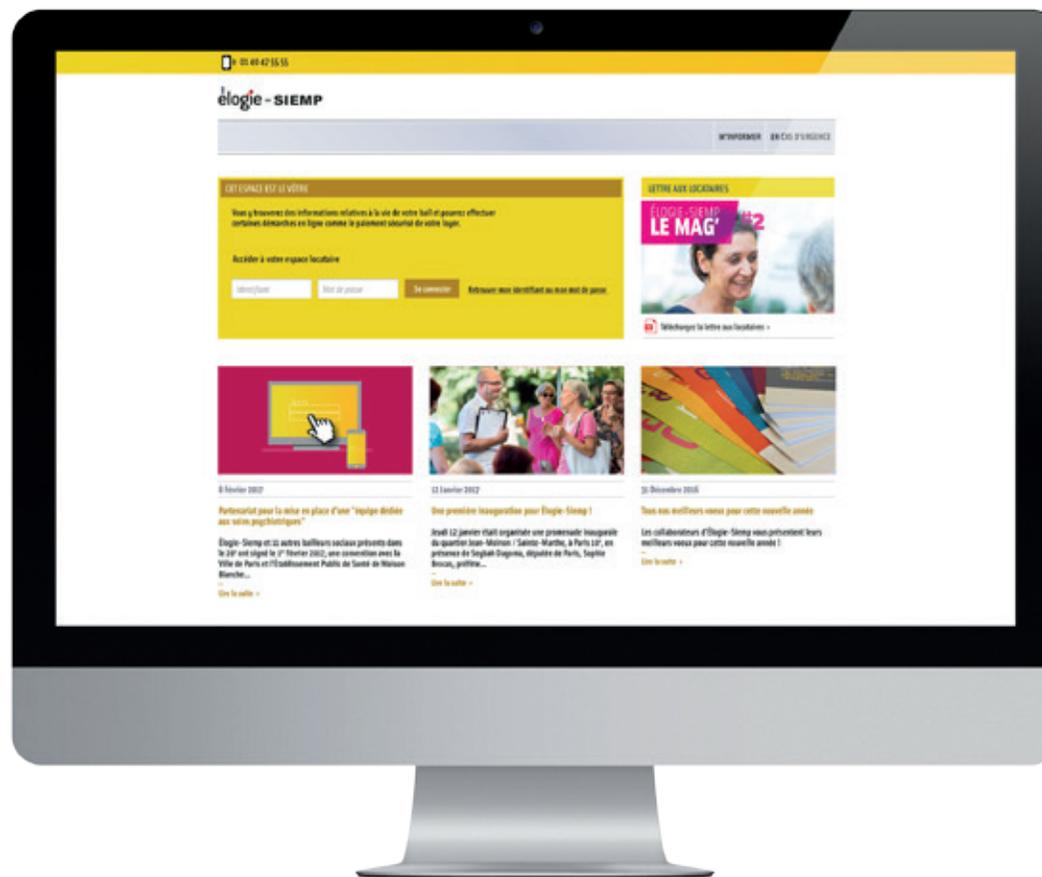
Il vous suffit de cliquer sur le bouton orange « **Mon espace locataire** » en haut à droite de l'écran. Rentrez ensuite vos identifiants dans le pavé jaune, au centre de l'écran, intitulé « **Cet espace est le vôtre** ».

Pourquoi l'utiliser ?

Mon espace locataire vous permet de **consulter le solde de votre compte**, de **payer votre loyer** en ligne, de **demandeur une intervention**, de **télécharger vos documents** (avis d'échéance, attestations de compte à jour, etc.), d'**obtenir des informations** utiles sur de nombreux thèmes (les aides au logement, la demande de changement de logement, etc.), de **retrouver vos contacts** ou encore d'**envoyer un document** (attestation d'assurance, acte de naissance, relevé d'identité bancaire, déclaration de sinistre, etc.).

Que faire si vous rencontrez des difficultés ?

Si vous avez égaré vos identifiants de connexion, cliquez sur « **Retrouver mon identifiant ou mot de passe** ». Et si vous rencontrez des difficultés pour vous connecter, pas de panique ! Nous reviendrons vers vous rapidement.



> Pour plus d'informations, consultez le mode d'emploi **Mon espace locataire** qui vous sera adressé par courrier, ou en ligne dans la rubrique "M'informer".



L'AVIS DE VOS REPRÉSENTANTS D'ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

À l'occasion de ce numéro spécial d'Élogie-Siemp le Mag' consacré à l'organisation de la gestion de proximité, nous avons sollicité vos représentants d'amicales et associations de locataires pour connaître leurs attentes vis-à-vis de la fusion entre les deux bailleurs sociaux, Élogie et la Siemp. Trois d'entre elles ont bien voulu nous répondre. Voici ce qu'elles nous ont confié.

À la question « Qu'attendez-vous de la fusion entre Élogie et la Siemp ? », la CLCV¹ répond : « Nous serions tentés de répondre, tout ce qui n'a pas été entièrement satisfait jusqu'alors, ou ce qui doit être amélioré, compte tenu des attentes des locataires et de leurs organisations représentatives, dans un contexte de difficultés économiques ». Le SLC-CSF² souhaite, pour sa part, d'Élogie-Siemp une meilleure prise en compte des préoccupations des locataires, tant sur la maîtrise de la quittance que sur la gestion de leurs réclamations.

Vos représentants sont unanimes pour affirmer que l'accent doit être mis sur la juste conformité de l'imputation des charges récupérables. Le SLC-CSF « qui contrôle, avec ses associations, les charges et obtient le remboursement des sommes injustement payées par les locataires », demande à Élogie-Siemp de mettre en place, conformément à la législation, de vrais budgets prévisionnels annuels par immeuble, pour mettre fin aux acomptes de charges mal calculés et éviter ainsi des rappels de charges trop importants au moment de la régularisation annuelle. La CLCV, quant à elle, souhaite que le calcul des charges locatives soit plus transparent et justifié, notamment en ce qui concerne les consommations d'eau, la facturation de l'eau chaude et du chauffage produits par la Compagnie Parisienne de Chauffage Urbain, ainsi que les frais de gardiennage et de nettoyage.

Le sujet du traitement des réclamations des locataires appelle aussi des observations. À ce titre, la CNL³ indique : « Nous, locataires, connaissons bien la réalité du quotidien : les difficultés à obtenir des réponses relatives aux travaux et réparations relevant du bailleur, l'insuffisance de considération face aux problèmes signalés et surtout une communication locataires souvent inappropriée ». Le SLC-CSF attend également des demandes des locataires pour qu'une solution leur soit apportée dans de meilleurs délais. Pour la CLCV, « comme Élogie-Siemp l'écrit, nous souhaitons que la réorganisation permette une véritable écoute des locataires ; ceux-ci attendent des réponses à leurs questions dans des délais raisonnables ». La nécessité d'améliorer le suivi réel des travaux et des prestations prévues aux contrats fait partie des revendications.

La CLCV insiste aussi sur l'amélioration de l'accompagnement social des locataires les plus « fragiles », elle souhaite une meilleure prise en charge de la sécurité, la mise en œuvre de solutions adaptées au vieillissement de la population, rappelant que l'accessibilité des lieux aux personnes handicapées et la satisfaction de leur demande d'un logement adapté est prioritaire. L'accroissement du parc locatif géré devrait faciliter les opportunités de mutations. « La mise en place d'un dispositif de médiation, comme le prévoit la loi, devrait être de nature à apaiser certaines tensions qui pourraient devenir conflictuelles » souligne-t-on avec raison.

Finalement, si la CNL encourage les locataires à rejoindre ou à créer une amicale, pour « défendre les intérêts collectifs et individuels des locataires, mais aussi bénéficier de l'appui gratuit de ses juristes », il en est de même pour les autres associations et Élogie-Siemp ne voit que des avantages à pouvoir disposer d'interlocuteurs représentatifs sur un maximum d'immeubles.

¹CLCV : Association Consommation, logement et cadre de vie

²SLC-CSF : Syndicat du logement et de la consommation

³CNL : Confédération nationale du logement



LES RÉGULARISATIONS DE CHARGES

Les régularisations de charges consistent, annuellement, à comparer les dépenses collectives ou individuelles pour chaque immeuble (charges générales communes, entretien, propreté, taxes, personnels, compteurs d'eau, chauffage collectif) aux acomptes versés par les locataires.

Si l'ensemble des acomptes versés par les locataires est supérieur aux dépenses liées à l'immeuble, on parle d'une régularisation créditrice pour les locataires. Dans le cas contraire, la régularisation est débitrice. Cette information est contenue dans l'avis individuel de régularisation de charges adressé chaque année à tous les locataires, avant la fin du mois d'avril.

Quand recevrez-vous vos avis individuels de régularisation de charges et sur quelles bases seront-ils calculés ?

2017 est une année charnière. Si les deux sociétés Élogie et la Siemp ont fusionné depuis le 15 décembre dernier, les bases informatiques ne seront, quant à elles, regroupées qu'au moment de l'emménagement des collaborateurs dans les mêmes locaux, début juin 2017. Pour des raisons techniques, les calculs et l'imputation des régularisations de charges doivent être effectués avant la fusion des bases.

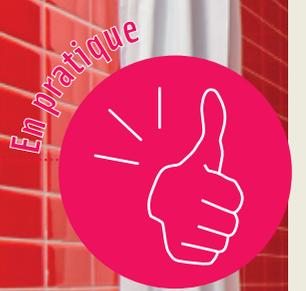
La somme calculée, en faveur du locataire ou du bailleur, sera imputée sur les avis d'échéances des locataires fin mai 2017, c'est-à-dire avant la fusion des deux bases informatiques.

Ce calendrier contraint ne nous permettra pas, dans certains cas, de prendre en compte, comme chaque année, sur cette régularisation les éventuelles modifications demandées par les représentants des locataires (associations ou collectifs). Le cas échéant, les anomalies révélées après calcul des régularisations pourront faire l'objet de corrections sur l'exercice suivant.

L'avis de régularisation des charges 2016 comprendra le récapitulatif des soldes issus des différentes régularisations (charges communes, eau froide individuelle et le cas échéant, eau chaude individuelle et chauffage collectif).

Le solde total sera porté sur le compte locatif en déduction ou en supplément selon que les acomptes de charges de l'année 2016 sont suffisants ou pas.

Nos agences sont à la disposition des locataires pour toute précision complémentaire ainsi que pour convenir de plans d'apurement individuels, le cas échéant.



En pratique





71 RUE DES AMANDIERS À PARIS 20^E : UN COMPOSTEUR COLLECTIF S'INVITE AU JARDIN

Vendredi 24 février, les habitants du 71 rue des Amandiers à Paris 20^e se sont retrouvés à l'occasion de l'inauguration du composteur collectif qui vient d'être mis en place au sein de la résidence. Ils étaient réunis autour de Damien Houbroun, maître composteur qui leur a transmis les règles d'usage élémentaires et de Mouloud Messaoudi, animateur de l'association La 20^e chaise qui viendra, en appui de l'amicale de locataires, s'assurer de la bonne gestion quotidienne du composteur.

L'installation du composteur collectif est la suite logique du jardin partagé créé il y a tout juste un an. Le composteur fournira à n'en pas douter un excellent terreau pour les cultures de cette deuxième saison. Florence de Massol, adjointe à la Maire du 20^e arrondissement chargée de la démocratie locale, du budget participatif, des espaces verts, de la nature et de la biodiversité et Colette Stéphan, adjointe à la Maire chargée des relations avec les bailleurs sociaux et du patrimoine ont inauguré ce composteur en compagnie de Céline Muller, responsable d'agence, Giovanni Pollon, inspecteur technique et Sandrine Martinez Cebrian, gardienne.