le journal des locataires

voisinage

assemblia

Numéro 84
Juin 2025

Chères locataires, chers locataires,

Ce nouveau numéro de Voisinage marque une étape importante dans la vie de votre bailleur : la mise en service de **Coélia**, notre nouveau logiciel de gestion de la relation client. Ce projet d'envergure a mobilisé de nombreux collaborateurs dans un véritable **travail collectif,** à l'échelle d'assemblia. Leur engagement a été animé par une ambition commune : **mieux vous servir.**

Coélia va nous permettre d'être **plus réactifs, plus précis,** et donc plus efficaces dans les réponses que nous vous apportons. C'est un pas de plus pour **renforcer notre lien** avec vous, pour vous accompagner avec plus de proximité et de clarté.

Dans ce numéro, vous découvrirez également un **point d'étape sur les travaux** d'entretien menés dans nos résidences : là encore, l'objectif est d'améliorer durablement votre cadre de vie.

Dans un autre registre, mais avec le même objectif, l'assermentation de notre équipe du service relation client vient renforcer nos actions pour **la tranquillité résidentielle.**

Chaque article de ce numéro reflète ainsi notre **engagement à progresser, à vos côtés.**

Je profite de ce mois de juin pour vous souhaiter un bel été !

Christine Mandon
Présidente d'assemblia

Coélia : c'est parti !

Quel est le rôle de Coélia ?

Coélia est notre nouveau gestionnaire de la relation client. Il réunit les données sur votre logement, sur vos demandes, sur l'historique de nos échanges et une multitude d'informations concernant notamment nos prestaires… Autant de ressources précieuses pour répondre au mieux à vos attentes.

Un outil clé pour la qualité de service

Assemblia avait également besoin d'un logiciel qui prenne en compte la palette de ses missions en tant que fabrique urbaine. Notre ambition a été de mettre en place un gestionnaire à l'échelle de toute l'entreprise. C'est pourquoi Coélia offre de nouvelles fonctionnalités qui nous permettent d'être plus efficaces dans les réponses que nous apporterons à vous locataires, mais aussi à nos clients tels que les entreprises et les collectivités.

Les objectifs de Coélia

- **Automatiser une partie des tâches =** gain de temps pour le salarié et réactivité pour le client.
- **Faciliter l'accès à l'information =** agilité pour le salarié et qualité de réponse pour le client.
- **Intégrer l'ensemble de nos clients =** transversalité pour le salarié et efficacité pour le client.

Un atout de taille est à souligner : les salariés sur le terrain ont accès à Coélia depuis leur smartphone pour apporter une réponse en direct à leurs interlocuteurs. Le suivi des demandes sera plus interactif, permettant de mieux maîtriser les délais de traitement.

A la rentrée, notre grande enquête satisfaction est de retour ! Un échantillon représentatif de locataires sera déterminé afin d'être interrogés par une entreprise spécialisée pour connaître votre avis sur votre logement et les services de votre bailleur.

Chaque année, assemblia s'engage sur l'entretien de son parc immobilier

Notre objectif est d'agir positivement sur votre cadre de vie

Les cages d'escaliers

En 2023-2024, deux résidences ont bénéficié d'une réhabilitation thermique extérieure :

- 66 et 68 avenue Léon Blum à Saint-Jacques et la résidence « Le Pradou » à la Gauthière.

Des travaux d'embellissement de leurs parties communes complètent cette intervention d'envergure.

- D'autres résidences sont concernées : 2 et 4 rue Sévigné à Clermont-Ferrand ou encore les Templiers à Tallende… qui verront leurs parties communes rénovées.

La mise en place de douches

Cette année, 188 salles de bain voient leur baignoire remplacée par des douches.

- Ce sont celles de la résidence « La Pradelle » à Clermont-Ferrand.

Les ascenseurs

Le parc immobilier de votre bailleur compte un total de 190 ascenseurs ! A assemblia, nous faisons effectuer le contrôle technique de votre ascenseur, tous les 5 ans, par un organisme agréé et des travaux sont parfois nécessaires.

- En 2025, cela concerne : les 56, 58, 60, 64, 66 avenue Léon Blum, 5 rue des Jacobins, 22 rue Fontaine du Bac et 47 rue de la Gantière.

Les Détecteurs Avertisseurs Automatiques de Fumée (DAAF)

La grande majorité des détecteurs ont été posés il y a 10 ans. Ils étaient ainsi en fin de validité et sont en cours de renouvellement. Nous vous remercions d'ailleurs pour votre disponibilité afin de rendre votre logement accessible à l'entreprise OCEA SMART BUILDING.

Les toitures-terrasses

- La réfection et l'isolation concernent la résidence les Amandiers, les 2 et 4 rue du Torpilleur Sirocco, ainsi que les garages des cités de la Raye Dieu à Clermont-Ferrand.

L'éclairage

L'objectif d'assemblia est qu'à termes toutes les parties communes bénéficient d'éclairage à LED.

- Un tiers des parties communes des 909 logements de la Fontaine du Bac ont ainsi été équipées.

En 2025, quels travaux ont été prévus ?

Trois grands types d'actions ont été ciblées car elles font parties de vos principales préoccupations :

- la qualité des parties communes
- la sécurité technique
- la maîtrise de vos charges

Ces travaux représentent un budget global de 1,6 million €.

Les chaudières, radiateurs et ballons d'eau chaude

- Au fil des ans, leur remplacement a lieu pour des équipements plus économes en énergie.

Le raccordement au réseau de chaleur vertueux Clauvaé

Après les 909 logements de la Fontaine Bac, ce sont près de 1 000 logements qui sont concernés !

- Pour une grande partie du parc immobilier situé à Saint-Jacques : avenue Léon Blum, rue Alexandre Ribot, boulevard Claude Bernard, boulevard Winston Churchill.

chaleur + clauvaé

EN SAVOIR + sur Clauvaé

Clermont Auvergne Métropole a mobilisé 47 millions d'euros pour la création de ce réseau de chaleur, principalement alimenté par l'énergie de récupération issue de l'incinérateur Vernéa du Valtom.

Celui-ci desservira plus de 155 sous-stations pour des bâtiments situés sur les quartiers sud de Clermont-Ferrand, le campus des Cézeaux à Aubière, le CHU Gabriel Montpied et une partie de la commune de Beaumont. Il alimentera ainsi 10 000 équivalents logements par la production de 100 fGWh/an de chaleur, ce qui permettra d'éviter plus de 14 000 tonnes de CO_2 par an.

En utilisant des sources d'énergie renouvelables, Clauvaé contribue à la lutte contre le réchauffement climatique. Outre son impact environnemental positif, le réseau de chaleur Clauvaé permet une meilleure maîtrise des coûts énergétiques et donc une meilleure maîtrise des factures de chauffage.

Assemblia s'engage aussi sur le développement de son parc immobilier

Plus de 700 logements sont en construction ou en cours d'études. Exemples avec deux opérations emblématiques.

Des logements séniors à Gerzat

Le vieillissement de la population est un enjeu majeur des décennies à venir, et au sein d'assemblia, nous souhaitons proposer des solutions de logements adaptés. Ces 22 nouveaux logements ont justement pour vocation de permettre à ses habitants de rester chez eux le plus longtemps possible.

Equipements et aménagements dédiés : portes extérieures ralenties pour un passage facile, bancs de repos dans les espaces communs, éclairages contrastés pour plus de sécurité, veille sociale par notre équipe de proximité.
Grâce à une charte d'engagement, des partenariats permettront aux locataires de participer à des animations, d'accéder à des structures qui les accompagneront dans leur perte d'autonomie, de profiter du transport à la demande avec le CCAS de la commune.

Mise en location prévue pour 2027
Architecte : Studio LOSA architectes
Soutiens financiers : ANRU, Clermont Métropole, Conseil départemental du Puy-de-Dôme, Carsat, Action Logement, Caisse des Dépôts et des Consignations, Fonds propres assemblia

Une résidence en matériaux biosourcés à Aubière

Matériaux biosourcés, équipements préfabriqués : ces choix marquent une étape clé dans l'expérimentation de modes de construction responsables. Les bâtiments possèdent une ossature bois et sont conçus en suivant les principes de la frugalité architecturale, avec des formes simples et fonctionnelles.

La majorité des logements bénéficient d'une double orientation, favorisant la ventilation naturelle et de larges débords de toit régulent l'exposition solaire. Les façades ont de grandes ouvertures au sud pour optimiser les apports solaires en période hivernale et des percements plus petits au nord. Assemblia a également travaillé avec Clermont Auvergne Métropole pour étendre le réseau de chaleur Clauvaé et l'amener jusqu'aux nouveaux logements.

L'accent a été mis sur les espaces verts afin de créer des îlots de fraîcheur. La résidence consacre 36 % de sa superficie aux zones naturelles, aidant à produire un confort thermique optimal.

Mise en location prévue pour 2027
Architecte : Simon Teyssou, lauréat du Grand Prix de l'Urbanisme 2023.
Soutiens financiers : ANRU, Clermont Métropole, Conseil départemental du Puy-de-Dôme, Action Logement, Caisse des Dépôts et des Consignations, Fonds propres assemblia

Résidence en cours de construction à Aubière

Le saviez-vous ? En 2024, 26 000 heures ont été réalisées en insertion par l'économie sur les chantiers de construction d'assemblia. Essai transformé avec 5 CDI, 1 CDD et de nombreux contrats en agence d'intérim d'insertion.

Le printemps est là !

Et avec lui, les belles journées ensoleillées permettent de profiter autrement de votre logement et de votre environnement.

Chez assemblia, nous souhaitons vous accompagner dans votre quotidien, en vous rappelant des gestes pour optimiser votre confort de vie et le «bien vivre» ensemble.

✚ Aérez votre logement
Ouvrir les fenêtres pendant quelques minutes chaque jour permet de chasser l'humidité et de renouveler l'air stagnant.

✚ Entretenez votre balcon et vos espaces extérieurs
Le printemps est le moment idéal pour prendre soin des espaces extérieurs. Un balcon bien entretenu améliore son cadre de vie.

✚ Pas de barbecue sur le balcon
Bien que cuisiner en extérieur soit tentant, les barbecues sur les balcons sont interdits. Le risque d'incendie et la nuisance de la fumée peuvent affecter la sécurité et le confort de votre voisinage.

✚ Profitez des espaces communs
Les espaces extérieurs de votre résidence sont là pour être partagés ! Profitez des aires de jeux, des bancs ou des espaces de détente pour vous ressourcer, lire...

✚ Respectez la tranquillité de vos voisins
L'envie de profiter de votre balcon ou des espaces extérieurs est grande, mais il est important de respecter la tranquillité de vos voisins, surtout en soirée. Avec des discussions modérées et des jeux calmes pour les enfants : vous contribuez à un environnement serein.

✚ Privilégiez une consommation d'eau responsable
Pour préserver les ressources, adoptez des gestes simples : fermez le robinet pendant le brossage des dents, prenez des douches plus courtes et arrosez vos plantes tôt le matin ou en fin de journée.

✚ Respectez les parties communes
Veillez à ne pas y laisser de déchets et à utiliser les poubelles de manière appropriée. Un environnement propre crée un climat de convivialité et de bien-être.

Rejoignez assemblia sur les réseaux sociaux !

Les collaborateurs du service relation client ont prêté serment pour devenir GPA

Ils sont désormais **gardes particuliers assermentés** et viennent augmenter les effectifs de salariés ayant cette qualification au sein d'assemblia. Souvenez-vous : 12 collaborateurs de la gestion de proximité avaient également prêté serment en 2024.
Cela signifie qu'ils sont en capacité de constater, par procès-verbaux, des délits portant atteinte aux parc immobilier d'assemblia ou à leur propre personne.

Cette démarche s'inscrit dans notre politique globale de tranquillité résidentielle et de sécurité.
Ce sont plus globalement des enjeux fondamentaux de société qui nécessitent une montée en compétences des personnels de proximité.

Basée sur le volontariat des salariés, **l'assermentation a plusieurs objectifs :**

- ✚ Consolider la prévention et la lutte contre les faits d'incivilités
- ✚ Améliorer votre cadre de vie
- ✚ Renforcer la protection juridique des salariés et améliorer leur qualité de vie au travail

Que s'est-il passé depuis 2024 ?

- **176 avertissements ont été dressés par les GPA, mesure préalable au procès-verbal.**
- **8 procès-verbaux ont été dressés pour les infractions suivantes : jet de déchets ou dépôt d'encombrants dans les parties communes.**

Ont également été verbalisés des faits de menaces de violences et de dégradations.
Aucun PV établi n'a été classé sans suite, tous ont fait l'objet d'un traitement par l'institution judiciaire.

14 rue Buffon - 63019 Clermont-Ferrand - CEDEX 2 - Tel : 04 73 98 28 98
www.assemblia.fr - contact@assemblia.fr
Directeur de Publication : Rachid Kander - Coordination et rédaction : Service communication
Crédits photo : AdobeStock, ImagesPhotos, Assemblia
Impression : Print Conseil - ISSN 1367-5394