



# voisinage

assemblia

Numéro 74  
octobre 2021



## Des équipes de proximité à votre service !

Cher(e) s locataires d'assemblia,

J'espère que votre rentrée s'est déroulée dans les meilleures conditions possibles. J'ai une pensée particulière pour nos plus jeunes habitants qui cette année, je le souhaite, ont pu rejoindre leur établissement scolaire sans trop de perturbations.

La rentrée d'assemblia a, quant à elle, été marquée par le déploiement de nos nouvelles équipes de proximité. Une étape importante, qui a pour objectif de répondre aux besoins que vous aviez exprimés lors des précédentes enquêtes de satisfaction. Vos attentes concernaient la propreté, la sécurité et le besoin de disposer d'un interlocuteur de référence. Nous espérons ainsi, qu'au fil des mois, cette présence renforcée sur l'ensemble du parc immobilier d'assemblia va vous apporter satisfaction. Soyez assurés de la motivation de celles et ceux qui composent les équipes de proximité ; je vous invite d'ailleurs à découvrir le témoignage de certains d'entre eux dans les pages suivantes, ainsi que les explications sur le fonctionnement de cette nouvelle organisation.

La rentrée d'assemblia est également marquée par un chantier de taille, celui du projet de rénovation urbaine qui bat son plein au sein du quartier Saint-Jacques. Un autre site est désormais concerné avec les tous premiers relogements des habitants du quartier de la Gauthière, que j'ai eu le plaisir de rencontrer il y a quelques semaines.

Bonne lecture à toutes et à tous.

Marion Canales  
Présidente d'assemblia

## Partage 1 toit !



### Vous avez plus de 60 ans et vous seriez prêt à héberger un jeune dans votre logement ? Ces quelques lignes sont pour vous !

En effet, assemblia met en place un partenariat avec le SIRA (Service Interdépartemental pour la Réussite des Alternants) qui a pour objectif de faciliter la cohabitation intergénérationnelle entre séniors et étudiants ou jeunes travailleurs. Il s'agit du dispositif « Partage1Toit » grâce auquel le SIRA vous met en relation avec votre éventuel (le) locataire, organise les modalités de cette cohabitation, la sécurise et vous suit dans le temps.

Cet hébergement se fait sous la forme d'un échange : vous mettez à disposition une chambre privative meublée et l'accès aux espaces communs de votre logement. En contrepartie, vous recevez une participation financière\*, une présence rassurante et la possibilité d'une aide bénévole.

### La mise en œuvre de ce dispositif repose sur trois constats

- + l'accroissement du sentiment de solitude des personnes âgées occupant un logement devenu trop grand, avec parfois des difficultés pour régler le loyer,
- + la paupérisation des étudiants, stagiaires, apprentis et leurs difficultés d'accès au logement sur le territoire de Clermont Métropole,
- + le délitement des liens sociaux dans un contexte sanitaire qui l'impose.

\*La contre partie financière est proportionnelle à la surface de la chambre mise à disposition et au loyer.

Si vous êtes intéressés, n'hésitez pas à contacter  
le Pôle accueil au 04 73 98 28 98

# Les nouvelles équipes de proximité : fonctionnement et témoignages

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre, les équipes de proximité se mettent en place sur le parc immobilier d'assemblia. En renforçant notre présence sur le terrain, nous avons pour objectif de toujours mieux répondre à vos besoins en terme de propreté, de sécurité et de dialogue. Des attentes que vous aviez exprimées lors de notre précédente enquête de satisfaction en 2019.

Entre-temps, cette nouvelle organisation a fait l'objet d'une expérimentation au sein des quartiers de la Gauthière puis de Saint-Jacques. Nous avons recueilli l'avis des résidents qui en ont bénéficié : leur retour favorable a encouragé le déploiement de cette chaîne de proximité.

## Qu'est-ce que cela signifie pour vous en tant que locataire d'assemblia ?

- + Vous habitez une résidence qui bénéficiait de la présence d'un gardien : celui-ci reste votre interlocuteur privilégié.
- + Votre résidence n'avait pas de gardien : un gérant de proximité devient votre principal interlocuteur.



## Les + de cette nouvelle organisation

### Propreté et Sécurité

- + Cette nouvelle organisation permet d'homogénéiser nos actions et de rendre un niveau de service identique, quel que soit le site où vous habitez.
- + La propreté ne dépend plus d'une seule personne car il est désormais possible de mettre en œuvre des actions de nettoyage en équipe pour certaines tâches.
- + Lorsque le gardien était absent, vous deviez vous adresser au pôle accueil ou au gardien de permanence en cas d'urgence, c'est aujourd'hui un membre de l'équipe qui prend le relais auprès de vous.

### Contact direct et réactivité

Les gardiens ont accès au système d'information d'assemblia et se tiennent informés sur le suivi des réclamations. Ils sont en mesure de prendre en charge certaines sollicitations et d'optimiser le retour d'information auprès de vous.



### + *Témoignage de Marc Fernandez, gérant de proximité*



« En tant que gérant de proximité, mes missions sont très diversifiées. J'effectue à la fois la veille technique des bâtiments et je traite les demandes des locataires. Je peux intervenir sur les problèmes techniques signalés dans les parties communes, comme les fuites, les coupures d'électricité... J'effectue les contrôles de sécurité, je m'occupe de l'affichage des notes aux locataires. Cette nouvelle organisation va permettre de faire évoluer les missions des gardiens sur un territoire également plus large et de créer un esprit d'équipe plus important. »

## Les bienfaits du travail en équipe pour votre gardien !

### Amélioration de la qualité de vie au travail

Les deux expérimentations ont démontré que les horaires effectués par les équipes de proximité correspondent à la fois aux missions qu'ils doivent remplir auprès de vous, locataire, mais aussi à leur bien-être en tant que salarié. Cela permet ainsi à chaque membre de l'équipe de proximité de concilier plus facilement vie professionnelle et vie privée et donc de travailler dans de meilleures conditions.

### Rôle élargi du gardien dans la relation avec les locataires

Les équipes viennent compléter la chaîne de proximité en prenant une partie des sollicitations traitées par le pôle accueil d'assemblia.

### + *Témoignage de Marie Caulus, gardienne coordinatrice*



Travailler en équipe de proximité est une « première » pour Marie Caulus, il est donc un peu tôt pour évoquer cette expérience. Pour autant, en quelques mots, c'est avec enthousiasme que celle-ci se projette : « Je vois cette nouvelle organisation comme quelque chose de positif dans l'évolution de mon métier de gardienne. Travailler avec une nouvelle équipe est très motivant ! ».

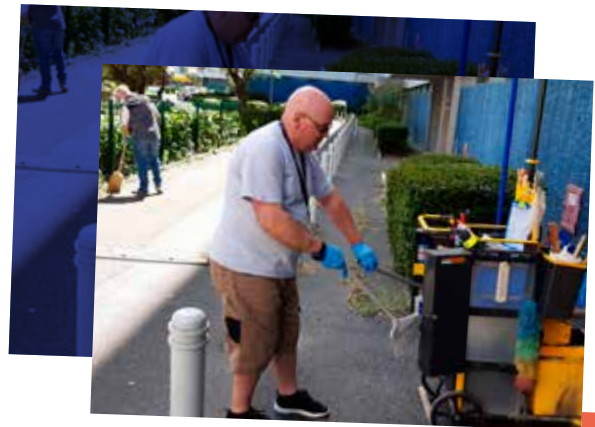


*Témoignage  
de Séverine Holin,  
gardienne coordinatrice*

Séverine Holin a fait partie de l'expérimentation de cette nouvelle organisation. Cela fait donc plusieurs mois que son équipe est mise en place. Ses premières impressions...

« Le travail en équipe nous a permis de sortir de notre bulle solo et cela est vraiment bénéfique psychologiquement car au bout d'un moment, on se sent seul. Le fait d'être

en équipe, ne nous empêche pas de travailler individuellement sur nos conciergeries le matin, puis de nous retrouver en équipe l'après-midi pour nos réunions et certaines missions que nous effectuons tous ensemble ou parfois simplement à deux. Nous réalisons ainsi des actions de nettoyage en groupe, ce qui permet d'être plus qualitatif. Cela a récemment été le cas pour le décapage des locaux poubelles. C'est l'un d'entre nous qui a appris aux autres à se servir de la machine : un véritable transfert de compétences ! »



*Témoignage  
de Roslane Benmeziani,  
responsable du secteur Clermont-  
Auvernes*

« Avec ce projet, nous avons cherché à renforcer la cohésion des personnels de proximité, le travail en équipe et surtout améliorer la relation avec nos locataires en positionnant l'équipe de gardiens

comme référents de territoire.

L'amélioration de notre réactivité, dans la réponse à apporter aux sollicitations de nos clients, fait également partie de nos objectifs prioritaires. Cette nouvelle organisation a été pensée en gardant pour fil conducteur la satisfaction de nos clients. »



## URGILIA prend le relais pour les urgences en dehors des horaires d'ouverture

Le système d'équipes de proximité est généralisé sur l'ensemble du parc métropolitain, durant les horaires d'ouverture de notre Pôle accueil : 8h15-12h15 et 13h-17h.

En dehors de ces horaires, la plateforme téléphonique URGILIA prend le relais pour les urgences : à savoir tout dysfonctionnement qui peut porter atteinte à la sécurité de votre immeuble et par conséquent à ses habitants. Exemples : fuite d'eau, panne d'ascenseur, de chauffage...

C'est un service **d'astreinte que vous pouvez contacter de 17h à 8h15, entre 12h15 et 13h**, les week-ends et jours fériés et les jours de fermeture exceptionnelle.

**Un seul numéro : 04 43 76 09 51**

**Pour rappel**, ce service est financièrement pris en charge par votre bailleur dans sa totalité. Il n'est pas répercuté sur vos charges.

### Important :

Les informations liées à ce nouveau dispositif se trouvent également dans le tableau d'affichage de votre immeuble ou vous ont été distribuées dans votre boîte aux lettres si vous habitez une maison. Vous pouvez donc vous y référer pour mieux communiquer avec votre équipe de proximité ou réagir en cas d'urgence.

### A noter :

Vous habitez Saint-Eloy-les-Mines, Youx et Messeix, ce nouveau dispositif n'a pas été mis en place au sein de votre résidence car vous gardez le fonctionnement actuel avec des permanences régulières sur site.

# Le projet de rénovation urbaine bat son plein à Saint-Jacques



Cet été, la moitié de l'immeuble situé Allée des Dômes a disparu sous l'action d'une impressionnante pelleteuse (voir photo ci-dessus). C'est désormais la seconde partie de l'immeuble qui est en cours de démolition, pour une fin programmée mi-août 2022. Alors que cette opération est visible par tous depuis le viaduc, nous pensons particulièrement aux locataires qui ont vécu dans ces appartements entre 1961 et il y a encore quelques mois. Cette déconstruction suscite ainsi beaucoup d'émotion chez nombre de collaborateurs d'assembliA.

Parallèlement, les relogements continuent pour les habitants de la Muraille et c'est au tour des locataires de certains immeubles de la Gauthière de franchir cette étape du relogement pour permettre également au projet de rénovation de voir le jour au sein de leur quartier.

Ces nécessaires déconstructions laisseront place à un bel avenir à ces deux quartiers et à leurs habitants. Nous ne manquerons pas de revenir sur ce sujet.



## Rejoignez assembliA sur les réseaux sociaux !

Facebook, Twitter, Instagram et LinkedIn : notre actualité, nos services ou encore l'action de nos équipes sont en ligne chaque semaine. N'hésitez pas à nous suivre pour découvrir votre bailleur sous un nouveau jour.



# Propriétaires et heureux avec Domia !

Serge et Monique nous parlent d'un temps que les moins de 20 ans ne peuvent pas connaître...



...leur emménagement au sein de la résidence le Clos Notre Dame, en 1993, avec une superbe vue sur Clermont. Alors locataires d'HLM 63 puis de Logidôme, ils ont vécu heureux avec leurs filles pendant de nombreuses années.

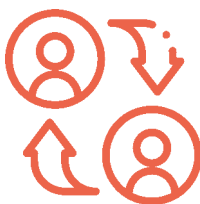
En 2017, jeunes retraités et les enfants ayant quitté le nid, ils saisissent une opportunité : acheter un logement dans cette résidence qu'ils aiment tant.

Domia met en vente des logements et la résidence devient une copropriété, mixant propriétaires et locataires assembliA. Parce que leur appartement est devenu trop grand, ils visitent les T3 libres et posent leurs valises dans l'un d'entre eux ! « Les valises seulement, plaisante Monique, car je ne supportais plus nos meubles rustiques, on a tout changé ! ».

Ils nous expliquent ce qui les a convaincus dans la vente HLM : « Avant de mettre les appartements en vente, les chaudières ont été changées, l'isolation thermique par l'extérieur a été faite, l'ascenseur a bénéficié d'un gros coup de jeune. Ce sont des éléments importants qui nous ont décidés à acheter, expliquent-ils. Et puis nous achetions dans un endroit que nous connaissons, nous avons les commerces à proximité, les transports, le centre-ville est proche », poursuivent ces citoyens qui utilisent peu leur voiture.

Les jeunes propriétaires ont aussi souhaité s'investir dans leur résidence, comme nous l'explique Serge : « je suis président du conseil syndical. Je connais bien la résidence, je voulais prendre part aux décisions. Je le fais avec plaisir pour moi et pour les copropriétaires.

Le couple est ravi des relations avec Domia, dont ils connaissent chacun des salariés. « Nous avons connu HLM 63, Logidôme, maintenant assembliA et Domia et ça s'est toujours bien passé. »



## Découvrez tous nos biens disponibles à la vente sur [www.domia63.com](http://www.domia63.com)

Pour plus d'informations et prendre rendez-vous pour une visite, contactez nos conseillers immobiliers au **04 73 98 78 63** ou par e-mail à [contact@domia63.com](mailto:contact@domia63.com)

14 rue Buffon - 63019 Clermont-Ferrand - Cedex 2 - Tel : 04 73 98 28 98

[www.assembliA.fr](http://www.assembliA.fr) - [contact@assembliA.fr](mailto:contact@assembliA.fr)

Directeur de Publication : Rachid Kander - Coordination et rédaction : Service communication

Photos : assembliA, Agree Studio, Shutterstock

Réalisation : Chaumeil - Impression : L'imprimeur .com, Mozac - ISSN 1367-5394