

# NEWSLETTER LOCATAIRES

# 3 • SEPT. 2017

## L'ÉDITO

Chers Locataires,

« En 2004, nous prenions l'engagement de mesurer régulièrement la satisfaction de nos locataires par le biais de l'enquête triennale de satisfaction.

En effet, depuis toujours, Logivam et ses équipes redoublent d'efforts sur la qualité de service : accueil, propreté, relation clientèle, maintenance, des équipements, etc. Nous faisons aussi évoluer notre organisation (Centre de Relation Clientèle, nouvelle agence à Villers-Cotterêts...) ainsi que les métiers de proximité (personnel de ménage, gestionnaires de proximité, régie environnement et travaux...) pour être plus efficace sur le terrain.

Et nos efforts ont porté leurs fruits puisque les résultats de l'enquête triennale 2017 sont globalement satisfaisants. Ainsi, nous obtenons une note de 7,8 sur 10, en progression par rapport à 2014 (7,6). A travers l'analyse de ces résultats, notre objectif est de mettre en place continuellement des plans d'actions pour répondre à la qualité de services attendus de nos locataires.

Ce sont quelques-unes de ces actions que nous vous proposons de découvrir dans ce numéro.

**Eric Efraim Balci,**  
Directeur

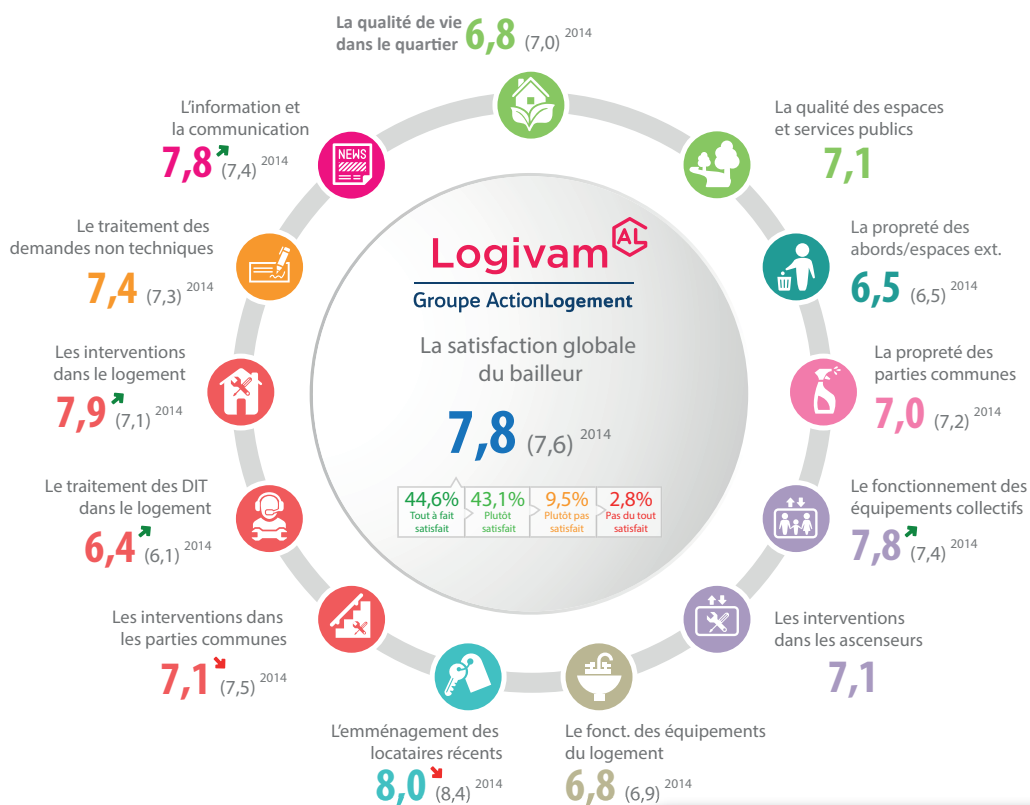
### ENQUÊTE DE SATISFACTION 2017

## 88% DE SATISFACTION GLOBALE POUR LOGIVAM

L'enquête de satisfaction en 2017 a été réalisée par un institut indépendant, Règle de Trois, en lien avec L'Union Régionale pour l'Habitat (URH) auprès d'un échantillon représentatif constitué de 750 de nos locataires. Les résultats

obtenus confirment une qualité de service très satisfaisante et viennent ainsi récompenser les efforts quotidiens de nos équipes. Si nos résultats sont en progression constante, bien sûr, l'étude montre qu'ils sont inégaux selon la

situation géographique de nos immeubles et leurs caractéristiques. Des points sont à améliorer, nous allons poursuivre nos efforts et travailler au quotidien à l'amélioration du service que nous vous devons. ●



SOURIRE, PARTAGE ET BONNE HUMEUR

# SEMAINE NATIONALE DES HLM 2017

*Du 24 juin au 2 juillet 2017, la transition énergétique était au coeur de la Semaine Nationale des HLM.*



Le 28 juin 2017, nous avons mis en place, en partenariat avec la CSF, une journée d'échanges autour des encombrants sur le quartier de Presles. Tout au long de la journée, les habitants ont eu la possibilité

de venir se débarrasser d'un objet (meuble, D3E, ..) et de repartir avec un autre s'ils trouvaient leur bonheur. Les objets non recyclés ont été mis en camion et acheminés vers la déchetterie.

Cette action a permis de sensibiliser les habitants du quartier au recyclage et aux différentes filières de réemploi ou d'élimination.

L'association « Au Bois de Deux Mains » et la Communauté d'Agglomération tenaient chacune

un stand de présentation et d'information sur le tri sélectif.

Cette journée, particulièrement réussie, a attiré bon nombre d'habitants. Chaque locataire ayant participé s'est vu remettre un kit économies d'énergie comprenant un sablier pour la douche, une prise programmable, un thermomètre-hygromètre, un thermomètre pour le réfrigérateur-congélateur. ●

## BICYCL'AIDE

*LOGIVAM transforme une difficulté en opportunité à Moissy Cramayel !  
Créer du lien social et favoriser la pratique du vélo chez ses locataires.*



A Moissy Cramayel (Seine et Marne), LOGIVAM est propriétaire d'un patrimoine de 120 logements

dont 114 répartis dans 7 entrées au sein d'un quartier reconnu « Quartier Prioritaire de la Ville ».

Dans chacune des 7 entrées, le local « vélo » a perdu au fil du temps sa fonction première, il est devenu un lieu de stockage désorganisé. LOGIVAM décide donc d'agir en impliquant ses locataires. Il s'agit d'apporter une

valeur ajoutée à son action patrimoniale : créer les conditions de l'appropriation des locaux par

les locataires, améliorer la qualité de vie dans le quartier et créer du lien social. Mettre en oeuvre alors un partenariat avec la coopérative Bicycl'Aide devient une évidence. Les 7 locaux seront entièrement rénovés et adaptés aux usages et besoins des locataires. Lors d'un atelier, les vélos seront remis en état de bon fonctionnement par leurs futurs utilisateurs, aidés des mécaniciens de Bicycl'Aide. ●

### A propos de BICYCL'AIDE

Bicycl'Aide est une coopérative qui collecte et réemploie les vélos abandonnés, aménage des locaux collectifs et enfin anime des ateliers d'autoréparation de vélos sur site afin d'encourager le cycliste à devenir vélonome et à utiliser son vélo durablement.



## INFORMATION

# NOUVEAU POINT D'ACCUEIL

Pour vous accueillir dans de meilleures conditions et notamment permettre l'accessibilité à tous, nous vous informons depuis le 8 juin 2017, le point d'accueil de Gestion de Proximité de Madame SCHURCH Elodie est transféré au :

### 23 RUE DU GENERAL MANGIN À VILLERS COTTERETS !

- Lundi, mardi, mercredi : de 8H30 à 9H00
- Jeudi : de 8H30 à 12H00
- Sur RDV en dehors de ces permanences



## TROMBINOSCOPE

# VOS GESTIONNAIRES DE PROXIMITÉ

<p><b>Angélique MOUJEARD</b></p>	<p><b>VAILLY SUR AISNE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lundi, mardi, jeudi, vendredi : de 8h30 à 9h00</li><li>• Mercredi : de 8h30 à 12H00</li></ul>	<p><b>Anne WATEL</b></p>	<p><b>SOISSONS EXTERIEUR</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lundi, mardi, mercredi, jeudi : de 8h30 à 9H00</li><li>• Mercredi : de 8h30 à 12h00</li></ul>	<p><b>Audrey DELEZOIDE</b></p>	<p><b>PRESLES 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lundi matin : de 8H30 à 12H00,</li><li>• Mardi, mercredi, jeudi : de 8h30 à 9h00</li><li>• Vendredi : de 8H00 à 8H30</li></ul>
<p><b>Nathalie BOULARD</b></p>	<p><b>SOISSONS OUEST</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lundi, mardi, jeudi, vendredi : de 8h30 à 9h00</li><li>• Mercredi : de 8h30 à 12H00</li></ul>	<p><b>Marcel GILLOT</b></p>	<p><b>SOISSONS SUD</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lundi, mardi, jeudi, vendredi : de 8H30 à 9H00</li><li>• Mercredi : de 8H30 à 12H00</li></ul>	<p><b>Christelle LIEZ</b></p>	<p><b>SEINE ET MARNE</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mercredi : de 14h à 17h à LIZY/OURCQ</li><li>• Jeudi : de 9h à 12h à ESBLY</li></ul>
<p><b>Christine DUMONT</b></p>	<p><b>CHAUNY</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lundi, mardi, mercredi, jeudi : de 8h30 à 9h00</li><li>• Vendredi : de 8h00 à 12H00</li></ul>	<p><b>Murielle LEGROS</b></p>	<p><b>SOISSONS NORD</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lundi, mardi, jeudi, vendredi : de 8h30 à 9h00</li><li>• Mercredi : de 8h30 à 12h00</li></ul>	<p><b>Elodie SCHURCH</b></p>	<p><b>VILLERS COTTERETS</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lundi, mardi, mercredi : de 8H30 à 9H00</li><li>• Jeudi : de 8H30 à 12H00</li><li>• Sur RDV en dehors de ces permanences</li></ul>
<p><b>Christine MAGNARD</b></p>	<p><b>CHATEAU - THIERRY</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lundi, mardi, mercredi, jeudi : de 8H30 à 9H00</li><li>• Vendredi : de 8H30 à 12H00</li></ul>	<p><b>Mathilde MERCIER</b></p>	<p><b>PRESLES 1</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Lundi matin : de 8H30 à 12H00</li><li>• Mardi, mercredi, jeudi : de 8h30 à 9h00</li><li>• Vendredi : de 8H00 à 8H30</li></ul>		



## INFOS

# LE MÉDIATEUR DU LOCATAIRE ET DE L'ACCÉDANT DE LOGIVAM

Logivam fait tout son possible pour, au quotidien, répondre à vos demandes et gérer vos réclamations. Il peut arriver qu'une demande n'ait pas fait l'objet d'une réponse ou que vous ne soyez pas en accord avec cette réponse. Dans ce cas, en application des dispositions des articles L612.1 et suivants du code de la consommation, relatifs au processus de médiation des litiges à la consommation, vous pourrez saisir, dès **décembre 2017**, notre médiateur sur le site internet [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr). Ce Médiateur est le dernier recours à l'amiable dans vos démarches auprès de LOGIVAM.

## • Quel est le rôle du médiateur ?

Le médiateur traite tout litige relatif :

- au contrat de location ou d'accèsion

- à la contestation des loyers et des charges
- aux demandes de travaux et leur qualité
- à l'entretien des espaces communs.

## • Qu'est ce que le médiateur ne peut pas régler ?

- les demandes de logement
- les demandes de changement de logement
- les conflits d'ordre privé

## • Attention, le médiateur ne peut examiner un litige si :

- Vous ne justifiez pas avoir tenté, au préalable, de résoudre votre litige auprès de LOGIVAM par une réclamation écrite
- votre demande est manifestement infondée ou abusive

- le litige est en cours d'examen ou a déjà été examiné par un autre médiateur ou un tribunal
- Vous effectuez votre demande auprès du médiateur 1 an ou plus après votre réclamation écrite auprès de LOGIVAM
- le litige n'entre pas dans le champ de compétence de Médicys

## • Deux façons de déposer votre dossier

- En ligne, sur [www.medicys.fr](http://www.medicys.fr)
- Par courrier ou courriel : Médicys 73 Boulevard de Clichy 75009 Paris ou [contact@medicys.fr](mailto:contact@medicys.fr)

Médicys se chargera du traitement de votre dossier sur la plateforme et vous informera de son évolution. ●

## PARTENARIATS LOGIVAM

### APPEL À PROJET COMPOSTEUR SUR CROUY

Dans le cadre de sa politique de réduction des déchets, la Communauté d'Agglomération du Soissonnais a mis en place une action en partenariat avec la ville de Crouy et Logivam. Un point de compostage collectif, en pied d'immeuble, au Square Saint-Laurent, a été installé en mars 2016.

Les composteurs y sont

régulièrement alimentés par les habitants (il y a 93 foyers présents sur le site). Plus de 50 % des habitants prennent part à cette mobilisation. Aussi, la Communauté d'Agglomération a agrandi ce point de compostage avec l'ajout de 2 bacs en mars 2017.

Pour marquer cet évènement, la Communauté d'Agglomération a organisé le vendredi 12 mai dernier une opération de distribution du compost sur le site afin de remercier et d'encourager les habitants qui participent au compostage. ●

### Chiffres clés recensés par la CAS :

- **Compost mûre en avril 2017 :** environ 350 litres
- **Quantité de déchets détournés** estimée à environ 1 tonne de déchets (déchets de cuisine et déchets verts)

