



édito

Merci à tous ceux qui ont pu se libérer pour échanger avec moi sur la vie de leur résidence.

Vous êtes en effet nombreux à avoir participé aux réunions organisées ces derniers mois par la SEMIV. Outre le bénéfice de faire connaissance, il était important pour moi de vous donner la parole, afin que vous ayez l'occasion d'exprimer les sujets essentiels de votre quotidien de locataire.



Ce numéro, sans être exhaustif, retrace les différentes thématiques que vous avez souhaité aborder, pour vous-même et vos proches. Grâce à vous, de nombreuses actions ont pu être mises en œuvre immédiatement, et des pistes d'amélioration ont pu être identifiées.

La richesse de nos échanges m'encourage à renouveler ces temps de discussions collégiales, et je n'hésiterai pas à revenir régulièrement vers vous.

*Frédéric AGUILERA  
Président-directeur général  
Adjoint au Maire de Vichy*

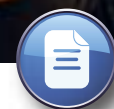


## Rencontres 2012 avec les résidents

Se rencontrer, pour échanger sur des sujets précis et décider ensemble d'actions à mener pour améliorer le quotidien de chacun et rendre la vie collective plus agréable. Tels sont les objectifs posés par Frédéric Aguilera, Président de la SEMIV, qui a mis en place les rencontres avec tous les résidents dans le courant du premier semestre 2012. Au total, ce sont 13 réunions qui ont permis de rencontrer plus de 150 locataires, volontaires pour exprimer leurs difficultés, leurs besoins et leurs envies sur des sujets aussi vastes que la propreté, la sécurité, la tranquillité et l'accessibilité.

### Propreté : l'affaire de tous

Vous êtes nombreux à respecter le travail de l'agent d'entretien de votre résidence. Toutefois, il n'est pas rare de sentir le tabac dans les parties communes, de voir les cages d'escaliers souillées, les ascenseurs nauséabonds ; souvent le fait d'une seule personne, c'est tout un immeuble qui est pénalisé. Lorsque les auteurs de ces agissements sont identifiés, la SEMIV leur écrit systématiquement et ils sont convoqués par le Président pour avertissement. En dernier ressort, lorsque les faits se répètent ou prennent de l'ampleur, une procédure d'expulsion locative est mise en œuvre. En cas de dégradation manifeste, la SEMIV porte plainte auprès du commissariat de police.



dossier



Pour ce qui est des maisons individuelles, on ne parle plus de cages d'escaliers mais de l'entretien des trottoirs, des aires de jeux. Chacun peut, à titre individuel, intervenir sur le cadre de vie. D'une manière générale, l'entretien des jardins privés participe beaucoup à l'image de la résidence. Il appartient donc à chaque locataire de conserver cet espace privé propre et soigné. Là encore, la SEMIV n'hésite pas à intervenir en cas de négligence.

Les réunions ont permis d'aborder le tri sélectif pour lequel un rappel des règles a été fait dans tous les immeubles par affiche. L'éternel problème des encombrants, dont le dépôt est interdit dans les parties communes ou aux abords des immeubles, a été longuement évoqué. En dépit de la nuisance visuelle, ils augmentent les risques d'explosion et d'incendie. En outre, ils peuvent rendre le passage difficile voire freiner l'intervention des équipes de secours en cas d'urgence. Charge à chaque locataire de se responsabiliser. Le plus souvent l'idéal est de se rendre à la déchèterie ; concernant les Ailes, la Communauté d'Agglomération Vichy Val d'Allier organise une collecte chaque 2e mercredi du mois aux abords des bâtiments B et E.

Cauchemard de tous, les déjections canines restent au coeur des préoccupations. Les appels sont unanimes dans toutes les résidences, halte aux comportements irrespectueux. Cohabiter avec les animaux familiers est possible dès lors que leurs propriétaires s'assurent de laisser les trottoirs, comme les espaces verts, propres. Le cas des chats errants est aussi problématique. La SEMIV a d'ailleurs consolidé son partenariat avec l'association « Les animaux dans la ville » dont le but est de vacciner, stériliser et nourrir les chats qu'elle identifie.

## La sécurité, une priorité

Aux Tilleuls, les habitants ont souhaité que les transits de piétons cessent entre le square des ânes et l'avenue Durin. Dans cet objectif, la SEMIV a procédé à la réfection de la clôture du parc, qui a été vandalisée à plusieurs reprises. En complément, un panneau sera installé à chaque entrée du parking, pour signaler le caractère privé de la Résidence et l'interdiction d'entrer. Un dispositif similaire pourrait être imaginé au Saint-Amand et au Clairbois, où des personnes extérieures n'hésitent pas à pénétrer pour y déposer leurs poubelles.

Les locataires des Résidences Hibiscus et Abélia, rues d'Alsace et du Champ de Foire, observent ce même phénomène. La SEMIV a commandé l'installation d'un portail automatisé qui empêchera toute personne extérieure aux immeubles de pénétrer. Ce même dispositif avait été salué l'an dernier par les locataires de la Résidence des Jasmins, rue Givois.

Une action particulière a été demandée par les locataires du Saint-Amand pour que soit sécurisé l'accès aux caves de leur immeuble. Comme c'est déjà le cas pour la plupart des portes de hall d'immeuble, un contrôle d'accès par badge va être installé. Aux Ailes, ce dispositif sécurisé n'existe pas encore sur toutes les entrées de bâtiment, mais sera généralisé dans le cadre des travaux de réhabilitation, qui débuteront en fin d'année.

## La tranquillité, une nécessité

Les nuisances sonores de tous types ont été abordées. Certaines proviennent de la voie publique, comme dans le quartier de la gare face au Central ou des aires de jeux voisines comme aux Etelles. Difficile par contre de contenter la majorité ; quand certains réclament des bancs, d'autres demandent leur suppression pour éviter les regroupements de personnes.



Dans l'enceinte des résidences, quelques troubles du voisinage sont signalés à la SEMIV. Tout au long de l'année, les services oeuvrent pour rencontrer les locataires et leur rappeler les règles élémentaires de vie en collectivité. Lorsqu'aucune amélioration n'est constatée, et que les voisins ne peuvent plus profiter paisiblement de leur logement, la SEMIV n'hésite pas à engager une procédure d'expulsion.

## Favoriser l'accessibilité

Afin de faciliter l'accessibilité aux résidences par les services de secours, comme par les proches, la SEMIV s'est lancée dans un vaste programme de signalisation. Désormais, chaque lotissement ou immeuble a une identité ; son nom est signalé à chaque entrée de hall ou de





parking, sous forme de totem ou de plaques à l'entrée.

Pour faciliter le quotidien des personnes âgées ou dont la mobilité est réduite, plusieurs actions vont être menées dans les prochains mois. Au Central, une main courante va être installée dans l'escalier, afin de faciliter l'accès aux caves. Aux Ailes, les anciennes boîtes aux lettres sont remplacées progressivement par de nouveaux modèles positionnés beaucoup plus bas. Dans la mesure du possible, des places de stationnement pour personnes à mobilité réduite sont matérialisées, à proximité immédiate des bâtiments.

### Local à vélos : le pour et le contre

Si, sur certaines résidences comme au Central le local à vélos remporte un franc succès, sur d'autres bâtiments comme à la Résidence Jean



Maïple, sa création ne fait pas l'unanimité. Aux Ailes, où des locaux vélos existent depuis de nombreuses années, les habitants concertés dans le cadre de la réhabilitation de leur bâtiment, n'ont pas jugé utile leur extension. Les résidents des Flores, rue Roux-Baudrand, ont par contre énoncé un réel besoin de stockage de leurs deux-roues, et la SEMIV étudie pour eux la création d'un local à vélos à l'arrière du bâtiment.



# 3 questions à

## Yoan Bonin,

### Responsable des réclamations des locataires

# interview



**M. Bonin, vous travaillez actuellement à la SEMIV, pouvez-vous nous présenter votre mission au sein de la structure ?**

*J'ai deux fonctions distinctes au sein de la SEMIV. J'occupe le poste de comptable, ainsi que celui de responsable des réclamations des locataires. Sur cette dernière mission, mon rôle est de centraliser toutes les réclamations, de rassembler les informations auprès de mes collègues, et d'apporter, dans les plus brefs délais, une réponse aux locataires.*

**Une fois déposée auprès de votre service, comment se traite une réclamation ?**

*Qu'elle soit formulée auprès de notre bureau des Ailes ou directement rue Jean-Jaurès, les réclamations sont centralisées ce qui permet une meilleure cohérence dans le traitement des informations.*

*Que ce soit au téléphone, en rendez-vous ou par écrit, les demandes des locataires sont traitées quotidiennement. J'écoute l'énoncé de leur réclamation et essaie de trouver une solution immédiate quand cela est possible. Lorsque le problème est plus complexe ou technique, j'échange avec mes collègues afin d'apporter la réponse la plus appropriée. Dans tous les cas, le locataire reçoit une réponse par courrier.*

**La SEMIV gère actuellement près de 1 000 logements, soit environ 3 500 occupants, combien traitez-vous de réclamations sur une année ?**

*Je traite environ 220 réclamations par an. La plupart sont des troubles de voisinages que nous tentons de régler de façon amiable. Mais quand le locataire incriminé persévère il est systématiquement convoqué et les procédures judiciaires d'expulsion sont mises en œuvre. Je reçois également les demandes concernant les logements (embellissement, adaptation...), et les problèmes techniques, que je relaie aux deux Agents de Gestion d'Immeubles, Vincent TRIBOULET aux Ailes et Maryvonne VETZEL sur les autres résidences.*



Brèves

## Réfection des salles de bain

Les travaux de réfection des 53 salles de bain de locataires de plus de 65 ans ont débuté aux Ailes en juin dernier. D'une durée de deux semaines par appartement, ce chantier devrait prendre fin en janvier 2013.

[Retrouvez le détail de ce chantier sur semiv.fr](http://semiv.fr)

## Chauffage et électricité du bâtiment H aux Ailes



Avant de démolir les cages d'escaliers H6 et H7 aux Ailes, un certain nombre de travaux préparatoires doivent être menés. Des interventions sont programmées dès le mois de septembre prochain, sur les réseaux de chauffage et d'électricité. Anticiper ces travaux permettra de limiter les coupures d'alimentation en saison froide.

## La SEMIV accueille les étudiants



Vous savez tous que la SEMIV loge de nombreuses familles, mais vous ignorez souvent qu'elle peut aussi accueillir des étudiants. Elle a construit dans ce but, en 2001, la Maison de l'Etudiant, rue du Maréchal Lyautey à Vichy. Ce bâtiment comprend 37 studios et accueille chaque année de nouveaux bacheliers, qui viennent suivre à Vichy les enseignements supérieurs de formation en kinésithérapie, esthétique, communication ...

Situé dans le même bâtiment que le restaurant universitaire, et en face du Pôle universitaire Lardy, ces logements sont particulièrement appréciés par les étudiants, car ils sont entièrement meublés, bénéficient d'un accès internet et sont gardiennés. Leur surface varie de 16 à 21 m<sup>2</sup>, pour un loyer de 215,86 € à 274,35 €, hors charges.

Pendant les vacances scolaires d'été, les studios libérés définitivement par les jeunes diplômés, sont loués par le CAVILAM (Centre d'Approche Vivante des Langues et des Médias), qui les équipe pour accueillir des étudiants, qui viennent apprendre la langue française à Vichy.

## Animations au Centre Barjavel

Implanté en bordure du lac d'Allier, le Centre Social René Barjavel est un lieu d'animation ouvert en priorité à tous habitants du quartier des « Ailes – Port-de-Charmeil », mais également, dans la limite des places disponibles, à tous les habitants de l'agglomération de Vichy.



Comme l'année passée, il propose un vaste programme d'activités pour l'été.

### POUR LES ENFANTS ET LES JEUNES :

- Ouverture de l'accueil de loisirs pour les enfants de 4 à 14 ans du 9 juillet au 31 août 2012
- Ouverture de l'accueil de jeunes pour les adolescents de 15 à 18 ans du 9 juillet au 3 août 2012.

### Inscriptions à l'accueil du centre social.

### POUR LES FAMILLES :

- Ouverture du lieu d'accueil enfants-parents « Aquarelle » les mardis, jeudis et vendredis matins de 9h30 à 11h30. Fermeture du 23/07 au 3/08/2012.
- Organisation de sorties en famille :
  - le samedi 21 juillet, après-midi sortie au Festival des Cultures du monde à Gannat ;
  - le vendredi 24 août, en soirée sortie, au Cirque Amar au Centre Omnisports de Vichy.
- Diffusion de film en plein air « Une vie de chat », film d'animation d'Alain GAGNOL et Jean-Loup FELICOLI le vendredi 13 juillet, vers 21h45 (Salle de théâtre du Centre Social en cas de mauvais temps).

### POUR LES ADULTES :

- Rencontres conviviales entre femmes en partenariat avec le Centre d'information du droit des femmes et des familles de l'Allier.
- Temps de permanences sociales avec Delphine OLIVIER, référente des activités adultes et familles, les lundis de 14h à 17h.

[Renseignements : Centre Barjavel 04 70 30 43 20](http://www.semiv.fr)

Découvrez toute l'actualité, les nouveaux projets et nos dernières offres sur notre site : [www.semiv.fr](http://www.semiv.fr)

### Siège social

22 rue Jean-Jaurès - BP 2535 - 03205 Vichy cedex  
Tél. : 04 70 30 57 40 - Fax : 04 70 96 35 62  
[accueil@semiv.fr](mailto:accueil@semiv.fr)

Ouvert du lundi au jeudi de 9h à 12h et de 14h à 17h30  
le vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h

### Bureau des Ailes

Centre commercial des Ailes - Allée des Ailes  
03200 Vichy  
Tél. : 04 70 98 51 80 - Fax : 04 70 96 36 87

Du lundi au vendredi, ouvert au public de 8h à 12h  
et sur rendez-vous de 13h30 à 17h

