

Choisir ses représentants, c'est choisir ceux qui seront associés aux décisions pour améliorer votre logement, votre immeuble et votre quartier. Ce choix, vous pouvez l'exercer tous les 4 ans. Alors pensez-y et votez !

Les représentants de locataires, c'est 4 ans d'actions continues au service du bien vivre des résidents : travaux à mener, entretien des parties communes, évolution des loyers, maîtrise des charges, gestion de la résidence, programme des travaux, avenir du quartier... Tels sont les nombreux sujets sur lesquels ils s'exprimeront et décideront durant leur mandat. Membres à part entière du Conseil d'Administration de la SIP,

ils disposent d'un véritable pouvoir pour porter votre voix sur les choix stratégiques et opérationnels concernant l'avenir de votre résidence. Leur association vous soutient au quotidien et se fait le relais de vos questions, vos remarques ou vos attentes.

Alors le 4 décembre, prenez la parole et votez !

Vous disposerez de plusieurs moyens simples et rapides pour élire vos 3 représentants de locataires, soit par correspondance, soit par voie électronique.

Je vous souhaite une bonne lecture de votre nouveau numéro du SIPMAG !



ELECTION DE LOCATAIRES 2018



Fin 2018, vous serez appelés à élire les représentants de locataires au Conseil d'administration de la SIP. Découverte des programmes, choix du mode de vote... Pour ne rien rater, voici les 6 bonnes raisons de participer aux élections de locataires

Du 15 novembre au 15 décembre prochains, 4 millions de locataires Hlm en France éliront leurs représentants, qui siègeront au Conseil d'Administration de leur organisme Hlm. L'enjeu est de taille et les organismes se mobilisent partout en France pour informer leurs locataires sur les modalités de ce rendez-vous démocratique pas comme les autres. Voici les 6 bonnes raisons de voter que les organismes mettent en avant, pour vous inciter à vous mobiliser.

1 Les représentants défendent les intérêts des locataires

Voter aux élections, c'est la possibilité pour les locataires de choisir leurs représentants qui défendront leurs intérêts au Conseil d'Administration du bailleur. Les représentants des locataires rencontrent le bailleur personnellement plusieurs fois par an, notamment lors des Conseils de Concertation Locative (CCL) pour lui parler des résidences, pour lui faire part des questions ou des remarques des locataires.

2 Voter, c'est s'exprimer !

Les locataires votent pour que leur avis puisse être pris en compte. Parmi les programmes des différents candidats, ils peuvent choisir celui qui comprend le mieux leurs attentes et leurs besoins.

3 Des décisions importantes qui concernent directement les locataires

Travaux, qualité des logements, entretien des parties communes, gestion de la

résidence, avenir du quartier, maîtrise des charges, attributions de logements...

Les décisions votées en Conseil d'Administration impactent le quotidien des locataires. Choisir des représentants, c'est agir concrètement pour que le quotidien s'améliore.

4 Les représentants sont aussi des locataires en Hlm

Les représentants partagent le quotidien des locataires qu'ils représentent.

Ils vivent dans une résidence gérée par le même bailleur, ils connaissent donc la réalité du terrain et partagent les mêmes intérêts.

5 Les représentants ont un vrai pouvoir de décision

Orientations stratégiques de l'organisme, programme de travaux et de développement, budget de l'organisme Hlm, augmentation de loyers, vente de patrimoine...

Sur tous ces sujets, les représentants des locataires participent à la prise de décision du Conseil d'Administration, disposant d'un droit de vote à égalité avec les autres administrateurs.

6 Voter, c'est facile...

La SIP vous informera des modalités précises de vote dans les semaines précédant le scrutin. Tout sera fait pour faciliter les conditions de vote, suivant les habitudes des locataires, la répartition des immeubles, etc.

LE VOTE

Vous recevrez directement dans votre boîte aux lettres la liste des candidats et leurs professions de foi. Vous pouvez ainsi comparer leurs propositions et leurs engagements. Vous disposez d'un droit de vote par logement. Vous pourrez choisir le mode de vote qui vous convient le mieux :

- Le vote par correspondance : renvoyez votre bulletin suivant les modalités décrites. Respectez bien ces consignes, sinon votre vote serait invalidé !
- Le vote par Internet : connectez-vous sur le site Internet dédié, n'oubliez pas de vous munir de votre identifiant et de votre mot de passe.



La SIP labellisée



Ce label Quali'hlM® récompense la qualité du service rendu et reconnaît la dynamique de la SIP pour améliorer son service et la satisfaction de ses locataires. Sous le

regard d'un auditeur indépendant agréé, la SIP a mis en place des plans d'action, en concertation avec les représentants des locataires.

La certification et l'obtention d'un label de qualité ont toujours été une préoccupation majeure à la SIP, et ce depuis 1998.

La démarche de labellisation

Depuis la certification ISO 9001 en 1998, la SIP a fait preuve de son savoir-faire. Son système d'organisation s'est amélioré avec la création d'un service d'audit interne dès 2011. Le renouvellement de la certification ISO 9001, plus adaptée au contexte de notre profession, n'a pas été sollicité.

Pour autant, la même année, la SIP intègre une démarche RSE dont la qualité de service est un des axes de sa Charte de Responsabilité Sociétale.

Nos axes majeurs

- Optimiser les services pour la satisfaction de tous
- Améliorer la communication avec les locataires
- Formaliser la sécurité dans les logements

La SIP s'est engagée dans une nouvelle démarche de labellisation qui a débuté par la réalisation d'un diagnostic-conseil HQS* en avril 2015. Ce diagnostic, effectué par des auditeurs pleinement impliqués et professionnels du logement social, prend plus en considération l'aspect opérationnel des thèmes abordés et reflète mieux la réalité quotidienne vécue par les équipes de proximité.

Une satisfaction globale de 88,4%

Cette labellisation couvre l'ensemble des domaines de la profession, tels que l'accueil, le traitement des réclamations, le respect des règles de vie en collectivité, les bonnes relations de voisinage, l'échange d'informations et la communication. La dernière enquête de satisfaction réalisée auprès des locataires de la SIP a conclu à un taux de satisfaction globale de 88,4% (enquête régionale de satisfaction 2017).

Le label Quali Hlm est destiné aux organismes adhérents d'une Fédération membre de l'Union Sociale pour l'Habitat (USH).

Une labellisation professionnelle

Le 13 juin 2018, la SIP a obtenu ce label pour une durée de trois ans. C'est une labellisation professionnelle qui permet d'afficher une reconnaissance de qualité de service, tant auprès de ses locataires que des collectivités locales et organismes partenaires.

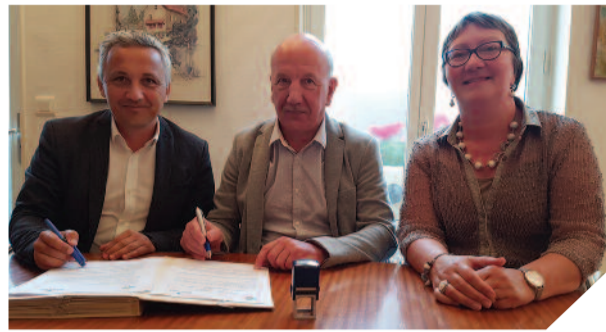
L'obtention du label exige que la SIP s'inscrive dans une démarche d'amélioration constante, le but étant la **satisfaction des locataires**.

C'est donc un challenge de tous les jours qui va conduire à mettre en place les outils menant à des résultats positifs dans tout ce qui se rapporte au bien-être, à l'amélioration du cadre de vie des locataires, pour que la satisfaction soit optimale.

Le Plan d'Actions d'Amélioration (PAA) de la Qualité de Service porte sur 10 fiches avec 53 actions à mettre en oeuvre.

Mise à disposition des locaux au CCAS de Salouël

Le 13 juin dernier, la SIP représentée par Christophe MARIETTE, Directeur du Patrimoine et le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS) de Salouël représenté par Jean-René HEMART, son Président et Maire de Salouël, signaient une convention de mise à disposition des espaces partagés pour la toute nouvelle résidence intergénérationnelle « Les Lilas ».



La SIP et la Ville de Salouël ont souhaité favoriser (avec le concours de l'opérateur Linkcity Grand Ouest) la réalisation d'une opération de 50 logements locatifs sociaux destinés à des familles, jeunes actifs et personnes âgées, intégrant des espaces partagés (salles communes) permettant la mise en œuvre d'actions intergénérationnelles, entre résidents, habitants du quartier, et plus largement de la commune.

Dans cette perspective, le CCAS de Salouël s'est engagé à prendre en charge la gestion des salles communes (et parkings associés) mises à disposition gratuitement par la SIP avec l'objectif de proposer sur site des animations et activités diverses destinées aux habitants, avec prise en compte d'une dimension intergénérationnelle.

L'implication des personnes âgées est particulièrement recherchée pour favoriser le lien social et éviter l'isolement.

Des logements neufs livrés

2017 a été une grande année en matière de mises en service avec 158 logements neufs livrés, 2018 sera également une année de forte activité pour la SIP en matière de logements neufs mais aussi en réhabilitations

Depuis janvier 2018, 155 logements ont été livrés à Amiens, ZAC Renancourt, rue 4 Lemaire, rue Saint Roch, ZAC Paul Claudel, Chemin du Thil, mais aussi à Saleux et Salouël. 334 logements sont encore à livrer avant la fin de l'année.



Un Kit = une fête !

Cette année, la fête des voisins a été encore bien suivie à travers le département !

Vendredi 25 mai, une ambiance festive se dégageait des logements de la SIP à Liomer, Flixecourt, Mondidier, Albert, Corbie mais aussi à Amiens, rue Elbeuf, boulevard de Dury, Chemin de Vauvoix et rue d'Artois avec la participation du Comité de quartier Etouvie. Programmez d'ores et déjà pour 2019, la fête est fixée au vendredi 24 mai !



Les innovations fleurissent dans le quartier Etouvie d'Amiens

Des locataires se sont retrouvés par un beau matin de juin devant le local de l'Association APAP*, à Etouvie, pour installer des bacs à fleurs au pied de cet immeuble. Cette action entre dans le cadre d'un nouveau projet de Système d'Echange Local développé par le service Etouvie Espace Ressources.

Ce service accompagne depuis quelques années les initiatives d'habitants autour d'actions solidaires et citoyennes.

Les personnes mobilisées ont d'abord eu le plaisir de se retrouver, de partager des savoirs, des connaissances dans l'objectif d'améliorer le cadre de vie de leur quartier et le vivre ensemble.

Ils se sont donc saisis de l'opportunité du « permis de fleurir » lancé par la Ville d'Amiens avec l'aval de la SIP. Les bacs et plantes étaient fournis gracieusement par la Ville.

La motivation et la bonne humeur ont fait le reste et la volonté d'étendre ce type d'opération au reste d'Etouvie était au cœur des discussions.



L'APAP est une association qui œuvre sur les quartiers prioritaires « Politique de la Ville d'Amiens » depuis 45 ans. Elle développe des actions de Prévention Spécialisée et de Réussite Educative auprès de la jeunesse des quartiers défavorisés ainsi que des actions d'hébergement pour les femmes et couples avec enfants.

En 2017, l'APAP a accompagné près de 3000 personnes.

* Association Picarde d'Action Préventive

* Haute Qualité de Service