

## ELOGIE-SIEMP

# Une méthode inédite pour améliorer la qualité de vie d'une résidence à Paris

Elogie-Siemp a lancé le projet *“Ensemble, changeons Sérurier”* en septembre 2018 avec pour objectif d'améliorer la qualité de vie au sein de la résidence Sérurier dans le 19ème arrondissement de Paris, et en prévision de la réhabilitation prévue à fin 2020. La méthode choisie est inédite : traiter de manière globale, locale et transverse les différentes problématiques présentes sur cette résidence.

Une équipe projet dédiée, composée de collaborateur.trice.s en interne, a été missionnée pour déployer cette démarche engageante. L'approche locale et multi-thématiques permet d'élaborer une stratégie d'intervention « sur-mesure » pour résoudre les difficultés du site. Le champ d'intervention regroupe l'ensemble des actions à conduire pour améliorer le fonctionnement de la résidence : espaces extérieurs, propreté, entretien ménager, recouvrement des loyers, entretien, maintenance, attribution, tranquillité, troubles de voisinage, charges locatives, etc.

Les locataires sont associés à plusieurs occasions, lors des phases de diagnostic, de mise en œuvre et d'évaluation du plan d'action associé. Ce site comprend 4 groupes d'immeubles, soit 297 logements. « *Ensemble, changeons Sérurier* », c'est le nom choisi par l'équipe projet, afin que celui-ci soit compréhensible, identifiable et appropriable par les habitants.

Le dispositif se déploie sur 3 ans avec une évaluation régulière.

Une attention particulière a été portée sur le terrain (remontée des infos plus fluides). Sur l'année 2019, au travers des actions menées, ce projet a permis d'identifier des situations de fragilité, des demandes de mutation ; il a aussi permis une meilleure relation avec les locataires et une nette amélioration de la gestion en interne avec une meilleure interconnaissance des équipes et des méthodes de travail.

Principales actions :

- **Une enquête réalisée par la régie de quartier a permis d'interroger en porte à porte les locataires sur les incivilités liées à la propreté** : 41,5% des locataires ont été rencontrés. Une campagne d'affichage « choc » a été réalisée dans les parties communes. Cette enquête a été restituée aux locataires sous la forme d'un fascicule.
- En lien avec la prévision de la réhabilitation, **les locataires ont été consultés en pied d'immeubles et dans leur logement pour alimenter le programme de travaux** (sur l'organisation des locaux à

ordures ménagères, la signalétique, la requalification des espaces extérieurs et les usages futurs). Un **appel à projets** a été réalisé, par l'intermédiaire d'une « fiche idée » pour interroger les locataires concernant les locaux RDC vidés, les surfaces disponibles pour de nouvelles fonctions ou de nouveaux usages.

- Plusieurs **diagnostics en marchant** ont été réalisés avec la maîtrise d'œuvre, associant les locataires, l'amicale, la DTR et les membres de l'équipe projet.
- 4 **campagnes sur la gestion des nuisibles** (détection canine pour les punaises de lit) avec information par le biais d'affiches avant intervention ont été réalisées.
- 2 **campagnes de dératisation** ont été réalisées.
- Sur la gestion du site, une information a été envoyée aux locataires pour les informer de la fermeture des vide-ordures.
- Une **nouvelle organisation des gardiens** a été mise en place.
- Une attention particulière portée sur le décapage des sols, plinthes dans les parties communes en attendant la réhabilitation.
- Une **requalification des espaces publics** alentours a été amorcée (travaux coulée verte).

Date de mise en œuvre : septembre 2018

Partenaire : HTC au démarrage

Site internet de l'organisme : [Elogie-Siemp](#)

Contact : Juliette Zylberberg, Directrice de la communication

