



Plate-forme téléphonique de la SEMPA

Afin d'améliorer le traitement des réclamations qu'elle reçoit de ses locataires, la SEMPA a mis en place **une plate-forme téléphonique** en mesure de prendre tous les appels qui lui sont envoyés pour soit les rediriger vers les personnes souhaitées, soit établir une fiche de traitement de réclamation immédiatement transmise aux services concernés.

Cette initiative porte ses fruits, puisque **le nombre de réclamations en attente a largement diminué** depuis le début un an.

Encouragée par ces résultats, **la SEMPA poursuit ses efforts**, afin de toujours mieux vous servir.

**N° unique de la SEMPA
04 86 57 93 92**

du lundi au vendredi
de 7h30 à 20h00
(sans interruption)

**N° d'urgence de la
SEMPA 06 23 38 96 44**

À partir de 20h00, le week-end
et les jours fériés

D'autre part, le **Service locataires de la SEMPA** reste ouvert au public **de 8h30 à 11h00** (sauf le mercredi)



2, rue Robert Schuman
13200 Arles
Tél : 04 90 96 14 46

www.sempa-arles.com



info SEMPA

Entretien des chaudières individuelles et points sur les travaux de la SEMPA

Les travaux continuent sur le patrimoine de la SEMPA

Tout comme à Griffeuille, la SEMPA vient de procéder à la **réhabilitation des logements de la résidence des Gardians à Salin de Giraud**. Ces travaux ont consisté à la réfection des cuisines, des salles de bains et des WC, et à la mise en conformité aux normes électriques.

Cette rénovation – d'un coût d'environ **20 000 € par logement** – a permis de **répondre des normes d'habitabilité** actuellement définies par la loi.

Toujours à Salin de Giraud – **et impulsée et financée par la Ville d'Arles** – la SEMPA a achevé la **réhabilitation du Pôle de santé** dans le but d'y **regrouper des professions médicales** : les 3 **cabinets d'infirmières** ; les **permanences sociales** et du **CMP** (Centre Médico-Psychologique) vont y être transférées ; un **pédicure** y assura une permanence hebdomadaire.

Parallèlement, **d'autres travaux d'entretien ont été réalisés** dans plusieurs résidences du patrimoine de la SEMPA comme :

- à **Victor Hugo** avec la révision et la réparation du portail d'accès aux parkings et prochainement le nettoyage complet des façades de la résidence ;
- la rénovation des peintures des halls d'entrées aux **Alyscamps** et de la grille d'entrée de l'immeuble de la **rue des Porcelets** ;
- la révision de toutes les portes d'entrées des halls à **Monplaisir** ;
- la rénovation intégrale de l'éclairage intérieur et des garages aux **3 et 5 rue Wisbech** et des peintures des garages en sous-sols ;
- ou encore la rénovation de l'éclairage des coursives **rue Jean Cocteau**.



David Grzyb
Président de la SEMPA

Depuis 2001, le Conseil d'administration de la SEMPA que j'ai l'honneur de présider, ses services et sa direction n'ont cessé à travailler afin de vous offrir un cadre de vie aussi décent et agréable que possible.

Je vous assure de ma détermination et de ma volonté à faire aboutir l'ensemble de nos projets.

David Grzyb

Nouveaux contrats de prestation pour l'entretien des chaudières individuelles

La SEMPA vient de souscrire deux nouveaux contrats de prestations avec les entreprises **Phinelec** et **Savelys** pour l'entretien des chaudières individuelles dans les logements des locataires concernés par cet équipement.

[\(Voir ci-contre le prestataire rattaché à votre logement\)](#)

En cas de problème avec votre chaudière individuelle uniquement, ces prestataires sont en mesure de vous répondre **24 h / 24** et **7 jours / 7**.

Les contrats souscrits avec Phinelec et Savelys **engagent ces prestataires** sur les points suivants :

- Une **intervention** sur votre équipement **dans les 24 h**.
- Si pour une quelconque raison, votre chaudière individuelle ne pouvait pas être réparée dans les 48 h : la **mise à disposition de convecteurs électriques**, avec un relevé indexé de votre compteur EDF afin que le **surcoût d'électricité**, dû à l'utilisation de ces convecteurs, vous soit **remboursé directement par les prestataires**.
- Une **visite annuelle d'entretien** : les locataires seront prévenus par voie d'affichage de cette **maintenance obligatoire**.
La SEMPA vous remercie par avance d'être présent dans votre logement.

À noter : si les prestataires n'apportent aucune réponse à votre demande dans les délais indiqués, merci d'effectuer une réclamation auprès de la SEMPA au 04 86 57 93 92.

Contact Phinelec – À partir du lundi 1^{er} décembre 2014

En cas de panne de votre chaudière individuelle, contactez Phinelec

Plate-forme 04 90 82 62 46	du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 de 13h30 à 17h00	Logements concernés 1, 3, 4, 6, 10 rue du Dr Schweitzer 1 au 17 rue Robert Schuman 1 et 3 rue Jean Cocteau 1 au 33 - 20 et 22 rue W. Churchill 2 au 8 rue John F. Kennedy 2 au 12 rue de Wisbech 6 au 22 place Gustave Ferrié 3 et 5 rue de Wisbech
	le vendredi de 8h00 à 12h00 de 13h30 à 16h30	
En cas d'urgence uniquement 06 99 65 00 76	en dehors de ces horaires	

Contact Savelys – Depuis le mardi 4 novembre 2014

En cas de panne de votre chaudière individuelle, contactez Savelys

Plate-forme 04 90 91 45 27	du lundi au vendredi de 7h00 à 18h00	Logements concernés du 5 au 17 rue Jean Cocteau 12 chemin des Jonquets (chauffe-bains) 2 au 18 rue Winston Churchill 6 et 8 rue Fulda Les Anciens Réservoirs Les Alyscamps Monplaisir 9 rue Gambetta La Rose des Vents - Pont de Crau (bât. B et C) Les Mazets de la Crau - Raphèle Salin de Giraud (bât. A1, A2, B1 et B2)
En cas d'urgence uniquement 0810 63 77 77	en dehors de ces horaires	

Point sur la dernière campagne de dératisation à Griffeuille

À la vue du nombre de pièges à rats touchés avant cette dernière campagne de dératisation, notre prestataire **Eurohygiène** a constaté que **la présence de rongeurs est surtout localisée sur les bâtiments longeant le Canal du Vigueirat**.

Or, se débarrasser de ses poubelles ou de ses vieux objets usagés dans les parties communes des immeubles, dans les caves, sur la voie public ou aux pieds des arbres..., favorise la prolifération des rats ! Et des cafards...

D'autre part, des agents d'Eurohygiène ont reçu des boîtes de conserve jetées depuis les fenêtres durant leur prestation. **C'est intolérable !**

La SEMPA rappelle qu'il est de la responsabilité de chaque locataire de se plier aux règles minimales de civilité et de respect envers le personnel et les représentants des entreprises prestataires de la SEMPA afin d'obtenir un service et une écoute de qualité.