

# entrée

le magazine



numéro 109 • mars 2019



**ENQUÊTE LOCATAIRE 2018 :  
DE NOUVEAUX DISPOSITIFS  
POUR RENFORCER  
NOTRE QUALITÉ DE SERVICE**



## ÉDITO

Les mesures gouvernementales mises en place depuis la Loi de Finances 2018 ont profondément affecté et continueront de nuire en 2019 à l'équilibre financier des bailleurs sociaux et en particulier à celui d'Advivo.

En effet, l'instauration de la Réduction de Loyer de Solidarité (RLS) a considérablement amputé les recettes locatives de notre office : évaluée à 4% soient 1 034 443€ en 2018, la baisse de nos revenus locatifs devrait s'établir à 5% soient 1 200 000€ cette année avant d'atteindre 7% (1 700 000€) en 2020.

Or, ce sont bien les ressources locatives dont bénéficie Advivo et qui constituent ses fonds propres qui lui sont indispensables pour lui permettre de réaliser ses investissements afin de répondre tant à sa mission de constructeur qu'à l'attente de ses locataires.

Le Gouvernement prend donc délibérément le risque aujourd'hui que la production de logements sociaux, les rénovations urbaines et énergétiques ainsi que les capacités d'entretien du patrimoine soient très fortement réduites.

Fort heureusement la situation financière très saine de notre Office, fruit d'une rigueur de gestion entretenue depuis 2001 ainsi que le recours très tôt à un certain nombre de mesures de préservation comme la révision de notre Plan Stratégique du Patrimoine avec l'étalement dans le temps de la programmation de nos réhabilitations, nous permet de surmonter pour l'instant les effets néfastes pour le secteur du logement social des choix gouvernementaux.

C'est cette gestion vertueuse qui nous autorise à maintenir ainsi une haute qualité de service à destination des locataires comme en témoigne par exemple la poursuite du dispositif « prime de fidélité » attribuée aux locataires résidant depuis 25 ans dans le même logement.

La mise en place d'une nouvelle organisation qui voit la création de l'agence de Vienne réunissant sous une même autorité opérationnelle les différents points de proximité répond également à cet objectif de plus grande proximité et surtout de meilleure efficacité.

Dans un environnement de plus en plus contraint, Advivo doit désormais sans cesse s'adapter.

Soyez assurés que les administrateurs de l'Office et moi-même, aidés des services, nous aurons à cœur de lui permettre de répondre aux défis majeurs auxquels il est aujourd'hui confronté.

**Le Président, Thierry KOVACS**

**Maire de Vienne**

**Président de Vienne Condrieu Agglomération**

## ADVIVO VOUS RÉPOND

**« Bonjour, je souhaite adhérer au prélèvement automatique pour le paiement de mon loyer. Quelles sont les démarches à effectuer ? »**

Le prélèvement automatique est la solution la plus simple et la plus pratique pour le paiement de votre loyer. Pour l'adhésion, deux options s'offrent à vous : récupérer le formulaire de mandat de prélèvement SEPA en agence, ou alors, directement sur notre site internet (onglet « espace locataire » > « au quotidien » > « Comment payer mon loyer ? »). Une fois rempli, il vous suffira de nous le retourner. Un mode de paiement flexible puisque vous pouvez choisir votre période de prélèvement (du 2 au 5 – du 7 au 9 ou du 13 au 15).

**« Bonjour, j'ai besoin d'obtenir une quittance de loyer. Est-il possible de le faire en ligne via mon espace locataire ? »**

Effectivement, il est très simple de se procurer une quittance sur votre espace locataire (via notre site internet [www.advivo.fr](http://www.advivo.fr)).

Une fois connecté sur votre compte, sur la page d'accueil de votre espace, il vous suffira de cliquer sur l'onglet « demande de quittance », situé sur la partie droite de votre écran. Vous pouvez affiner la période : demander une quittance sur un mois, ou alors opter pour une période bien précise que vous pourrez déterminer. La quittance vous sera ensuite transmise par e-mail à l'adresse renseignée sur votre espace locataire.

**« Bonjour, que faire si je rencontre une urgence le week-end ? Existe-t-il une astreinte Advivo ? »**

Si vous rencontrez un problème durant le week-end, plusieurs solutions s'offrent à vous. Soit le problème peut être résolu par une entreprise de maintenance, par exemple, problème de chaudière ou de robinetterie, et ne constitue pas une « urgence absolue » : dans ce cas, vous devez contacter l'entreprise en charge de l'entretien et de la maintenance de l'équipement concerné. Si le problème rencontré nécessite une intervention rapide, comme par exemple une inondation, vous devez alors contacter les services d'urgence (pompiers, etc.) qui se chargeront d'appeler la personne en charge de l'astreinte chez Advivo.

# ENQUÊTE LOCATAIRE 2018 : DE NOUVEAUX DISPOSITIFS POUR RENFORCER NOTRE QUALITÉ DE SERVICE.

DEPUIS 2017, L'OFFICE MÈNE UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION ANNUELLE AUPRÈS DE SES LOCATAIRES. L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2018 A ÉTÉ RÉALISÉE DU 6 AU 15 SEPTEMBRE 2018. UN PANEL COMPOSÉ DE 902 LOCATAIRES A ÉTÉ SOLlicitÉ PAR LA SOCIÉTÉ AVISO CONSEIL.

Cette enquête annuelle présente plusieurs enjeux. Elle vous permet de vous exprimer : en tant que locataires Advivo, votre avis est primordial.

Grâce à une synthèse des résultats, nous pouvons évaluer la performance de nos dispositifs et de nos services existants. Des résultats qui nous permettent également d'observer l'efficacité de nos actions nouvelles en dressant un bilan comparatif d'une année à l'autre. Afin de parvenir à une analyse globale, plusieurs points sont passés en revue : évaluation globale, logements & équipements, interventions, parties communes, loyers & charges, information, etc.

Cet état des lieux nous permet, si besoin, d'ajuster nos dispositifs, mais également d'identifier les possibles dysfonctionnements. Lorsqu'un problème est ciblé, l'intérêt est de le résoudre en déployant de nouvelles actions. Un but : s'adapter et se renouveler pour améliorer notre qualité de service.

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2018 démontrent une satisfaction globale légèrement à la hausse : 80,6% des locataires seraient prêts à recommander Advivo (contre 78,3% en 2017). Les résultats obtenus nous ont permis de cibler trois principales pistes d'amélioration.

## 1- CONTRATS DE MAINTENANCE : RENFORCER L'INFORMATION

35,3% des locataires disent avoir connaissance des entreprises de maintenance rattachées à leur résidence. Nous travaillons actuellement

sur un courrier personnalisé qui vous sera transmis prochainement. Une liste des équipements propres à votre résidence vous sera communiquée, avec en complément les coordonnées des entreprises de maintenance prévues pour intervenir en cas de problème.

## 2- PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES ET INCIVILITÉS

56,40% des locataires sondés se disent satisfaits de la propreté des parties communes de leur résidence. Les incivilités sont la cause principale de cette insatisfaction. Pour remédier à cela, nous avons créé deux pôles spécialisés « Sécurité Tranquillité Sinistre » et « Propreté ». En complément, un groupe de travail a été formé sur la problématique « Propreté ».

## 3- RENFORCER NOTRE SAV

L'entretien et la maintenance des équipements de nos résidences sont assurés par des entreprises sous-traitantes spécialisées. Pour améliorer le suivi des interventions réalisées par nos prestataires, ainsi que la qualité globale de nos services, deux nouveaux pôles ont été créés : « Suivi Qualité Entreprises » et « Suivi Qualité Service Client ». Pour aller plus loin dans notre réflexion, un groupe de travail spécialisé a été formé sur la thématique « Gestion de la relation client ».

**Dans un an, la prochaine enquête de satisfaction nous permettra de dresser un bilan des actions déployées. Nous plaçons votre satisfaction au cœur de notre stratégie.**

## 1 CLOS DES MARRONNIERS : 14 LOGEMENTS INAUGURÉS À SAINT-SORLIN-DE-VIENNE

Le samedi 9 février dernier, Thierry Kovacs, Président d'Advivo, Nicolas Berthon, Directeur Général Adjoint d'Advivo, et Isidore Polo, Maire de la commune, ont procédé à l'inauguration de la résidence en présence de locataires et partenaires du projet. L'opération s'inscrit dans un large projet d'aménagement et de constructions au centre village de la commune de Saint-Sorlin-de-Vienne.

Le Clos des Marronniers est une résidence à échelle humaine composée de deux petits bâtiments, comportant chacun 7 logements locatifs collectifs. Chaque logement possède une spacieuse terrasse, et certains, situés en RdC, possèdent un petit jardin. Une place de stationnement est prévue par logement. L'opération bénéficie du Label Qualitel et respecte la norme RT2012, gages de performances en termes de qualité énergétique et environnementale.

L'Office a également réalisé un réseau urbain de chaleur, permettant de desservir la résidence, mais également les équipements suivants : Mairie, salle des fêtes, école publique et église. Ce réseau sera rétrocédé à la commune qui assurera l'entretien et sa gestion.

Le prix de revient prévisionnel de cette opération est de 3 318 975€ TTC (TVA 10%).



## 2 CIVIGAZ : LE SERVICE CIVIQUE DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE EST DE RETOUR !



Après une première édition menée de 2016 à 2018, un second partenariat est conclu entre la FACE\*, GRDF, la RIQ\*\* de Vienne, Vienne Condrieu Agglomération et Advivo. Advivo, engagé pour la transition énergétique de son parc a souhaité s'associer une seconde fois à ce programme.

Pour rappel, CIVIGAZ est un programme national qui a pour objectif principal la sensibilisation des ménages en situation de précarité énergétique. CIVIGAZ mobilise des volontaires issus du service civique, qui procéderont à des visites à domicile afin de transmettre des astuces et bonnes pratiques pour réduire sa facture énergétique, informer et sensibiliser sur les normes de sécurité gaz et présenter quelques éco gestes relatifs au tri des déchets. Au niveau national, la première édition CIVIGAZ a mobilisée près de 100 bailleurs, permis le recrutement de 670 volontaires en service civique, volontaires qui ont pu transmettre leurs bonnes pratiques à près de 50 000 foyers.

Près de 1000 visites sont prévues pour cette seconde édition. Les locataires concernés recevront un courrier 15 avant le passage des volontaires.

\*FACE : Fondation Agir Contre l'Exclusion

\*\* RIQ : Régie Inter Quartier

## 3 LE COTTAGE, UNE NOUVELLE RÉSIDENCE À EYZIN-PINET

L'inauguration a eu lieu le jeudi 7 mars dernier, sur la commune d'Eyzin Pinet, en présence de Thierry Kovacs, Président d'Advivo, Christian Janin, Maire de la commune, Lionnel Rivoire, Directeur opérationnel d'Alila, et de partenaires du projet.

Le projet a été porté par le promoteur immobilier Alila. Au total, la résidence regroupe 24 logements.

Le prix de revient prévisionnel de cette opération est de 2 999 773€ TTC (TVA 10%).



## CHARGES LOCATIVES : BIENTÔT UN NOUVEL ÉCHÉANCIER

Vous recevrez prochainement un courrier présentant votre échéancier de provisions de charges pour l'année 2019\*. Les charges locatives concernent les dépenses liées à votre immeuble et à votre logement.

Ce document sera adapté, par résidence, et par logement. Il présentera la liste des postes de charges, avec une explication de chaque poste, ainsi que l'échéancier mensualisé sur l'année. De ce fait, vous connaîtrez le montant de vos charges pour toute l'année 2019.

\*Hors résidence Champ de Mars : courriers transmis en février 2019

## ELECTIONS DES REPRÉSENTANTS DES LOCATAIRES EN QUELQUES CHIFFRES

Les élections des représentants des locataires d'Advivo se sont tenues du 26 novembre 2018 au 9 décembre 2018.

Les élections en bref : 827 votants - 801 votes exprimés - taux de participation : 14,39%.

Deux associations élues siègeront au conseil d'administration d'Advivo :

- La CLCV avec 434 voix (soit 54,18%) - Représentants élus : Jacques DUC / Noëlle GAULARD / Alain SARZIER
- Indecosa CGT-Isère avec 269 voix (soit 33,58%) - Représentants élus : Jacqui BRUNET / Marie-Jacqueline CARMINATI

La CGL a remporté 98 voix (12,23%), et pourra donc participer au CCL, Conseil de Concertation Locative.

Retrouvez les coordonnées des trois associations en dernière page de votre magazine.

## LOGEMENTS ÉTUDIANT, C'EST LE MOMENT !



Besoin d'un logement étudiant pour la rentrée 2019 ? Contactez Gladys Atongui au 04.74.78.39.00. Du studio au T3, en colocation ou pas, nous pourrons vous proposer des logements sur Vienne et sur Pont-Èvêque, à faible loyer et sans frais d'agence !

## LES AVENTURES D'ADVIVUS



## L'ÉCO-GESTE DE MARS

Tous les trois mois : un nouvel éco-geste à adopter pour réaliser très simplement des économies !

Éco-geste #1 : Je lave mon linge à 30°C  
Les machines à laver consomment de l'eau mais également beaucoup d'énergie pour que l'eau atteigne la température programmée. Le lavage à 30°C est largement suffisant pour du linge sale. 3°C en moins sur la température de lavage permet d'économiser en moyenne 11 % d'énergie !



Entrée n°109 - Mars 2019  
Journal d'informations d'ADVIVO -  
1, square de la Résistance, 38200 VIENNE,  
tél. 04 74 78 39 00 - Tirage 6600  
exemplaires /  
Directeur de la publication : Julien de  
LEIRIS

Rédaction : Aurélie GANAMET, Bernard  
TEPELIAN /  
Crédits photos : ADVIVO  
Conception et réalisation :  
PAGINA COMMUNICATION  
Impression : Imprimerie de la Tour  
Dauphinoise

## CLCV



### LE VOTE DES LOCATAIRES EN DÉCEMBRE 2018

Le **Conseil d'Administration** d'Advivo est composé de **27 membres**, dont **5 locataires** élus tous les 4 ans.

En décembre 2018, **3 associations** ont présenté leurs candidats aux locataires d'Advivo (**logement = 1voix**)

Sur **5747** inscrits, **seulement 827 votants**, dont 26 nuls. **Notre liste** (434 voix, **54,18 %** des votants) a obtenu **3 sièges**.

Nous tenons à remercier tous ceux qui nous ont fait confiance pour continuer, **avec eux**, à **défendre nos droits et nos intérêts de locataires face** :

à la Direction Générale d'Advivo, **qui a des difficultés à les reconnaître**,

et aux mesures gouvernementales, contre le **logement social**. Cela **doit être l'affaire du plus grand nombre** et pas celle de **quelques locataires isolé(e)s**,

Et le **seul** moyen de nous **défendre efficacement**, c'est **d'agir ensemble, avec nos associations**.

Contact CLCV : 06 77 82 68 85

## INDECOSA CGT ISÈRE



### REMERCIEMENTS ET PERMANENCES

Nous remercions l'ensemble des locataires qui nous ont accordé leur confiance en votant pour notre liste en nous plaçant second avec 33,58% des voix. En conséquence notre Association obtient 2 sièges au Conseil d'Administration.

INDECOSA-CGT aura bientôt un local à Vienne où nous pourrons vous accueillir, nous vous indiquerons l'adresse, les jours et les heures de permanences très prochainement.

Nous vous mettons d'ores et déjà 2 numéros de téléphone à votre disposition :

Indecosa Vienne : 07 54 32 62 09 et M. Jacqui BRUNET 07 87 02 41 55.

Nos champs d'intervention sont multiples ; ex : états des lieux, contrôles de charge, hausses des loyers, problèmes quotidiens et si besoin intervention auprès d'ADVIVO.

Nous exercerons notre mission d'aide et de soutien aux locataires et ce en toute indépendance.

**INDECOSA-CGT** - 09 65 16 96 16 -

[indecosacgtisere@orange.fr](mailto:indecosacgtisere@orange.fr)

## CGL



La Confédération Générale du Logement 38 remercie tous les locataires qui lui ont fait confiance et qui ont participé activement à la campagne.

Nouvelle sur le département de l'Isère, la CGL 38 est affiliée à la CGL fondée en 1954 suite au mouvement de l'Abbé Pierre.

La CGL 38 est une association de défense des droits des consommateurs et usagers du logement.

### Nos objectifs

**Regrouper et aider tous ceux qui aspirent ou occupent un logement à agir pour la défense de leurs intérêts.**

Nous avons vocation à regrouper sur l'Isère les usagers du logement (mal-logés, locataires, accédants à la propriété, copropriétaires et propriétaires occupants) afin de défendre leurs intérêts matériels et moraux dans les domaines du logement (charges, décence,...) et du cadre de vie. Nous favorisons l'écoute, l'entraide, la participation active des collectifs d'habitants.

[cglisere@gmail.com](mailto:cglisere@gmail.com)



### SIÈGE SOCIAL

Vienne • 04 74 78 39 00  
[accueil@advivo.fr](mailto:accueil@advivo.fr)

### AGENCE DE VIENNE

Antenne du Centre-ville  
04 74 78 39 00  
[accueil@advivo.fr](mailto:accueil@advivo.fr)

Antenne d'Estressin  
04 27 69 20 20  
[accueil-estressin@advivo.fr](mailto:accueil-estressin@advivo.fr)

Antenne de Saint Martin Cuvriere  
04 27 69 20 30  
[accueil-stmartin@advivo.fr](mailto:accueil-stmartin@advivo.fr)

Antenne de l'Isle  
04 27 69 20 40  
[accueil-isle@advivo.fr](mailto:accueil-isle@advivo.fr)

Antenne de Malissol  
04 27 69 20 50  
[accueil-malissol@advivo.fr](mailto:accueil-malissol@advivo.fr)

### AGENCE DE PONT-ÉVÊQUE ET DES COMMUNES EXTÉRIEURES

Antenne de l'Isle d'Abeau  
04 27 69 20 80  
[accueil-pteveque@advivo.fr](mailto:accueil-pteveque@advivo.fr)