

entrée

le magazine



numéro 110 • juin 2019



PLAN PROPRETÉ: QUALITÉ & CONTRÔLES RENFORCÉS



ÉDITO

“ S'il est une volonté constante du Conseil d'Administration et des équipes d'Advivo, c'est bien celle d'améliorer le confort de vie des locataires ainsi que de garantir dans le même temps leur pouvoir d'achat.

Ceci n'est possible qu'au moyen d'une gestion rigoureuse des moyens de l'Office.

Cette maîtrise de nos comptes vient d'ailleurs une nouvelle fois d'être reconnue à travers la cotation annuelle de la Banque de France qui comme c'est le cas depuis 2011, a souligné début Mai la dynamique de saine et bonne gestion engagée par l'entreprise.

Je précise que sans une bonne gestion, il aurait été difficile pour Advivo de survivre à l'imposition des mesures gouvernementales (mise en place de la Réduction de Loyer de Solidarité, augmentation de la TVA.), qui sont venues dès 2018 impacter nos fonds propres.

Par ailleurs, il est évident que sans une bonne gestion, il paraît délicat de réaliser les investissements attendus par les locataires comme par exemple la réhabilitation de la Résidence Champ de Mars pour laquelle Advivo vient de se voir remettre le Trophée du logement social. Cette opération a constitué en 2017 la plus grande réhabilitation thermique sur le territoire régional et la troisième au plan national et se révèle exemplaire à plus d'un titre :

- en améliorant le confort énergétique des logements (étiquette énergétique des différents bâtiments ramenée de la classe E à la classe B ou C, réduction de près de 60% la facture énergétique des locataires) ;
- en améliorant le cadre de vie des habitants à la suite de travaux d'embellissement, de confort et de sécurisation ;
- en préservant les fonds propres d'Advivo grâce à des prêts à hauteur de 10,8 millions d'euros de la part de la Caisse des Dépôts sur un total 13 millions d'euros.
- en transformant et en embellissant l'entrée de Ville.

Exemple ainsi consacré comme ce qui peut se faire de mieux aujourd'hui en matière de réhabilitation dans le secteur du logement social cette opération traduit également parfaitement notre volonté de servir au mieux vos intérêts.

Le Président, Thierry KOVACS
Maire de Vienne
Président de Vienne Condrieu Agglomération

ADVIVO VOUS RÉPOND

« Bonjour, comment est calculée la régularisation annuelle des charges locatives ? »

Tous les ans, nous procédons à la régularisation des charges locatives de l'année précédente. Chaque mois, vous versez à Advivo des provisions (charges locatives : ascenseur, chauffage, etc.) déterminées à partir d'une estimation des dépenses de l'année antérieure. L'opération de régularisation consiste à calculer la somme réellement due : provisions – dépenses réelles. Si le solde de votre régularisation est négatif, Advivo vous devra une partie des charges provisionnées, si le solde est positif, vous devrez régler un complément de charge à Advivo.

« Bonjour, je viens d'avoir un enfant. Est-il nécessaire que je vous transmette un acte de naissance ? »

Il est effectivement nécessaire que vous nous transmettiez ce document. Nous devons être informés de la présence d'un occupant supplémentaire au sein du logement.

« Bonjour, je paie mon loyer grâce au prélèvement automatique. Mes coordonnées bancaires ont changé, que dois-je faire ? »

En cas de changement de vos coordonnées bancaires, la démarche est simple: il vous suffit de nous faire parvenir votre nouveau RIB afin que nous puissions procéder à la saisie de vos nouvelles coordonnées bancaires. Attention, pour que ce changement puisse être pris en compte dans les temps, ces démarches doivent être effectuées avant le 20 du mois en cours.

« INFO ADVIVO »

Votre Office sera exceptionnellement fermé le vendredi 16 août 2019.



DÉPLOIEMENT DU PLAN PROPRETÉ : CONTRÔLES & QUALITÉ RENFORCÉS

COMME NOUS L'ÉVOQUIONS DANS LE DOSSIER SPÉCIAL DU PRÉCÉDENT NUMÉRO D'ENTRÉE, L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2018 NOUS A PERMIS D'ÉVALUER LA PERFORMANCE DE NOS DISPOSITIFS ET DE NOS SERVICES EXISTANTS. DES PISTES D'AMÉLIORATION ONT AINSI PU ÊTRE IDENTIFIÉES, COMME NOTAMMENT L'ENTRETIEN DES PARTIES COMMUNES DE NOS RÉSIDENCES.

Dans le cadre de notre démarche qualité, nous avons formé en interne un groupe de travail sur la thématique «Propreté». L'objectif était de réfléchir au déploiement d'un nouveau plan «Propreté» visant à renforcer notre qualité de service en gagnant en efficacité.

En tant que locataire Advivo, nous avons souhaité vous informer de ces changements et du nouveau dispositif déployé. Pour ce faire, un courrier personnalisé vous sera adressé courant juin 2019. Celui-ci vous informera du nom de l'entreprise ou du salarié Advivo en charge du nettoyage des parties communes de votre résidence et le type de prestations assurées.

DES CONTRÔLES RENFORCÉS POUR VOUS GARANTIR UNE QUALITÉ DE SERVICE OPTIMALE

Afin de renforcer l'efficacité et l'efficience de notre plan propreté, nous avons tenu à renforcer les contrôles réalisés au sein des parties communes de nos résidences.

Ces contrôles, réguliers et aléatoires, nous permettront de constater et d'évaluer la propreté des espaces communs, de veiller au respect des prestations réalisées par les entreprises et à la clé de vous garantir au quotidien des locaux entretenus et un cadre de vie agréable.

Trois types de contrôles en résidence pour gagner en qualité de service :

- 1- Contrôles aléatoires réalisés par nos régisseurs
- 2- Un contrôle mensuel aléatoire réalisé en présence des entreprises
- 3- Contrôles aléatoires réalisés par notre coordinateur propreté.

INFORMATION ET SUIVI DES PRESTATIONS

Pour que vous puissiez être informés des dispositifs mis en place, en complément du courrier cité ci-dessus, une «fiche de présence» sera également positionnée dans le hall de votre résidence. Grâce à ce support, vous serez informés du passage des entreprises qui devront apposer une signature à chacune de leurs interventions.

ADVIVO À VOTRE ÉCOUTE

Si vous deviez constater un problème ou une anomalie liés à l'entretien des parties communes, vous pouvez nous adresser un mail à l'adresse suivante : proprete@advivo.fr. Celle-ci a été créée spécialement pour recueillir vos remarques.



1 SEPTÈME : QUATRE LOGEMENTS LOCATIFS ET DEUX LOCAUX COMMERCIAUX INAUGURÉS

Le 16 mars dernier, Nicolas Berthon, Directeur général adjoint de l'Office et Alain Clerc, Maire de la commune, ont procédé à l'inauguration de cette résidence à taille humaine. Le bâtiment de deux étages englobe quatre logements de type 3, destinés à la location, répartis entre le premier et le second étage. En plus de ces logements, deux locaux commerciaux se situent en rez-de-chaussée.

Chaque logement bénéficie d'un balcon ou d'une terrasse (dont les surfaces varient entre 5 et 10m²) ainsi que d'une place de stationnement.

L'opération, dans sa globalité, bénéficie du Label Qualitel et respecte la norme RT2012, gages de performances en termes de qualité énergétique.

Le prix de revient prévisionnel de cette opération (partie locative) est 646 298,59€ TTC (TVA 10%).



2 TRAVAUX D'ISOLATION SUR NOTRE PATRIMOINE (PLANCHER BAS)

Un premier volet de travaux, lancé en juillet 2018, s'est finalisé en début d'année 2019.

Des travaux qui consistent à isoler les combles perdus, ainsi que les réseaux de canalisation d'eau et de chauffage d'une grande partie des résidences Advivo (hors résidences récentes ou récemment réhabilitées). L'objectif étant de réduire les déperditions de chaleur, l'impact environnemental des résidences et de permettre aux locataires de réaliser des économies.

Dans le cadre de notre démarche qualité et afin de poursuivre l'amélioration des performances énergétiques de notre parc de logements, Advivo planifie d'étendre ces travaux d'isolation aux planchers bas de ses résidences, c'est-à-dire isoler les plafonds des caves, garages, vides sanitaires, porches ou encore locaux techniques (pas de travaux au sein des logements).

C'est l'entreprise ENERLIS qui interviendra dans le cadre de ces travaux.

En fonction des besoins, l'entreprise en charge des travaux prendra directement contact avec les locataires afin de leur communiquer précisément le calendrier des interventions et les informer des éventuels accès à libérer (caves, garages, etc.). Notre Office est heureux de s'engager à vos côtés afin d'améliorer votre confort.

3

FOCUS TRAVAUX EN PHOTO



#1 - Construction en cours de 8 logements locatifs individuels sur la commune de Saint-Just-Chaleyssin. Livraison prévisionnelle : Octobre 2019



#2 - En décembre 2019, 12 nouveaux logements individuels seront proposés à la location sur la commune de Vienne (Malissol).

LES AVENTURES D'ADVIVUS



L'ÉCO-GESTE DE JUIN

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

Éco-geste #2 : Détartre régulièrement sa machine à laver. L'eau du robinet, souvent calcaire, peut entartre rapidement vos appareils. Double problème : le tartre diminue la durée de vie des appareils et augmente vos consommations énergétiques (jusqu'à 50% de temps supplémentaire pour chauffer l'eau). Notre astuce peu coûteuse et respectueuse de l'environnement? Remplacer l'assouplissant par du vinaigre blanc! Il a l'avantage de détartre, de fixer les couleurs du linge tout en assouplissant les fibres, le tout sans aucune odeur!

TROPHÉE DU LOGEMENT SOCIAL

Le 23 mai 2019, dans le cadre de la troisième édition des Trophées du bâtiment et de l'immobilier, organisée par le Groupe Progrès en collaboration avec le club de l'OURS*, Advivo s'est vu primé du Trophée du Logement Social. Neuf trophées ont été remis pour récompenser des réalisations exemplaires sélectionnées par le jury, réalisations gravitant autour de la thématique « Bâtiments de demain ».

Advivo, grâce à l'exemplarité de son opération de réhabilitation d'envergure de la résidence « Champ de Mars », à Vienne, s'est vu décerner le prix du Logement Social.

*Ouvrage, Urbanisme, Réflexion, Société



Entrée n°110 - Juin 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



« CE QUE VOUS (LOCATAIRE) DEVEZ FAIRE EN CAS ... »
... D'INONDATIONS, INFILTRATIONS, MOISSISSURES.

Dans un premier temps :

si il y a « inondation » :

- appelez immédiatement les **pompiers**, qui préviendront **Advivo**,
si il y a « infiltrations ou moisissures » :
- avertissez immédiatement **Advivo**,
- et signalez le **dégât** à votre assurance,
- en lui demandant de vous envoyer un « **constat amiable de dégât des eaux** ».

Après :

- remplissez le « **constat** », avec le responsable du **dégât** (soit **votre voisin**, soit **Advivo**),
[bien signaler si la « **cause du dégât** » a été **trouvée et réparée** : oui / non]
- faites compléter le « **constat** », sans attendre, par **Advivo**,
- et, après en avoir fait une **copie**, **envoyez-le** immédiatement à **votre assurance**.

Besoin de conseils ?

- contactez-nous au 06 77 82 68 85

INDECOSA CGT ISÈRE



PERMANENCES ET CONTRÔLER SES CHARGES

Vous allez recevoir prochainement votre régularisation de charges et constater des différences par rapport à celle de l'année précédente. Certaines variations peuvent vous inquiéter. Elles nécessitent une réponse. C'est à votre bailleur de vous la fournir

Ce droit appartient à un locataire isolé dans le mois qui suit la régularisation de charges. Mais un groupe de locataires peut l'exercer à tout moment à condition d'être affilié à une association de locataires. Si le locataire résident est toujours le mieux placé, pour une vérification efficace INDECOSA-CGT vous conseille une démarche collective plutôt qu'individuelle du fait de la complexité d'un tel contrôle. Notre association vous invite à vous rendre dans nos permanences le dernier mercredi du mois de 10h à 12h et de 14h à 16h au 6 rue Emile Romanet à Vienne.

Vous pouvez nous contacter au 07/54/32/62/09 à Vienne ou INDECOSA-CGT Grenoble - 04 76 49 19 04
indecosacgtisere@orange.fr

CGL



CONTRÔLER SES CHARGES EST UN DROIT, PRÉSERVONS-LE !

Cette année, mes charges d'eau ont doublé, est-ce normal ? Est-ce à moi de payer la réparation des toitures ? le gardiennage ?

Chaque locataire (ou copropriétaire) paye tous les mois, en plus de son loyer, des charges pour participer à l'entretien des parties communes et parfois pour s'acquitter de sa

consommation d'eau ou autre. Les postes de dépenses dits récupérables sont bien spécifiés par la loi. Tout bailleur doit pouvoir répondre à une demande d'explication du locataire sur les dépenses qui lui incombent.

- À chaque régularisation, le Bailleur doit adresser à chacun le décompte détaillé des charges un mois avant son effectivité.
- Ensuite, le locataire a six mois pour aller demander les justificatifs (factures, contrats, etc.) des charges.
- Si vous êtes adhérent à la CGL 38, vous pouvez vérifier vos charges sur trois ans et avec notre appui.
- S'organiser avec ses voisins pour monter un collectif CGL 38 est un moyen d'être un interlocuteur reconnu par son bailleur et d'agir directement sur les charges.



SIÈGE SOCIAL

Vienne • 04 74 78 39 00
accueil@advivo.fr

AGENCE DE VIENNE
Antenne du Centre-ville
04 74 78 39 00
accueil@advivo.fr

Antenne d'Estressin
04 27 69 20 20
accueil-estressin@advivo.fr

Antenne de Saint Martin Cuvriere
04 27 69 20 30
accueil-stmartin@advivo.fr

Antenne de l'Isle
04 27 69 20 40
accueil-isle@advivo.fr

Antenne de Malissol
04 27 69 20 50
accueil-malissol@advivo.fr

AGENCE DE PONT-ÉVÊQUE ET
DES COMMUNES EXTÉRIEURES
04 27 69 20 60
accueil-pteveque@advivo.fr

Antenne de l'Isle d'Abeau
04 27 69 20 80
accueil-pteveque@advivo.fr