

N° 128
OCTOBRE
2024

entrée

le magazine



QUALITÉ DE SERVICE
*De nouveaux dispositifs pour
être toujours plus proche de vous*

AU SOMMAIRE : Comment utiliser votre chèque énergie avec Advivo • Les astuces bricos en vidéos • Le bilan des Chantiers d'été...



“ Advivo au plus près de vos préoccupations ”

La volonté de proximité constitue une priorité pour l'ensemble des équipes d'Advivo. Ce n'est d'ailleurs pas un hasard si le nom latin de l'office signifie « vivre auprès de ».

Cette volonté se traduit depuis début septembre par une adaptation poussée de notre Direction des Services de Proximité aux enjeux des différents secteurs de notre patrimoine avec notamment la création de trois postes de responsables de proximité.

Ces personnels seront ainsi les garants de la mise en œuvre de la politique de suivi technique sur le terrain et de la qualité de service apportée à chacune et chacun d'entre vous.

Parallèlement, j'entends à mon niveau poursuivre plus que jamais les visites à domicile qui sont le moyen d'une relation directe permettant d'évoquer les problématiques rencontrées dans vos logements et me donnant la possibilité aussi de mesurer l'état du patrimoine.

Là encore, il s'agit d'être au plus près de vos attentes. On ne peut agir en effet de manière éclairée et efficace sans avoir une connaissance fine des préoccupations et des besoins exprimés par tout un chacun.

C'est de cette manière que l'on peut répondre aux besoins des uns et des autres.

C'est ainsi qu'au sein de l'Office, nous avons pu faire avancer les grands dossiers des rénovations urbaines de Malissol, de la Vallée de Gère à Vienne, du Plan des Aures à Pont-Evêque, des réhabilitations successives de vos résidences, de la transition énergétique...

C'est ainsi que nous continuons à faire en sorte d'améliorer encore et toujours le confort de vos logements.

Le président,

Maire de Vienne

Président de Vienne Condrieu Agglomération

Thierry Kovacs

Advivo accepte le chèque énergie

Envoyé automatiquement à votre domicile le chèque énergie est une aide de l'État attribuée chaque année selon vos ressources et la composition de votre foyer. Grace à la loi finance 2024, il est désormais accepté par Advivo.

Comment utiliser votre chèque énergie ?

Vous pouvez le remettre directement à votre antenne Advivo pour le paiement de vos charges locatives incluant les charges d'énergie. Si le montant du chèque dépasse vos charges, l'excédent sera automatiquement déduit de vos prochaines quittances.

Seuls les chèques énergie en cours de validité seront acceptés. **Pensez à utiliser votre chèque avant le 25 mai de l'année suivante !**

Pour savoir si vous êtes éligible au chèque énergie ou pour plus d'informations, visitez le site :

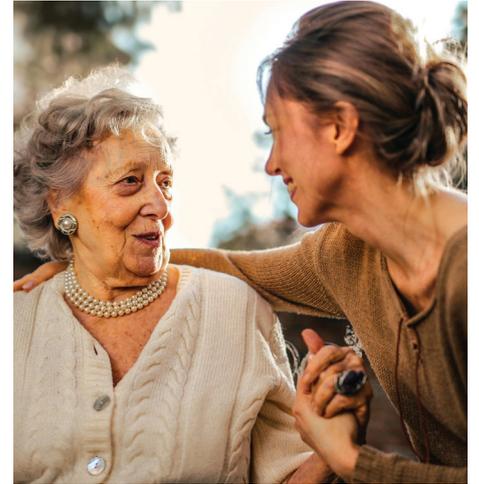
> www.chequeenergie.gouv.fr

Pour toute question ou difficulté de paiement, le service quittance se tient à votre disposition : **au 04.74.78.39.00 ou par mail à quittance@advivo.fr**



De nouveaux dispositifs pour être toujours plus proche de vous

Améliorer la qualité de nos services et renforcer notre proximité avec nos locataires sont des priorités que nous poursuivons au quotidien. Afin de mieux répondre à vos attentes, plusieurs nouveautés ont été mises en place à la rentrée, avec pour objectif de rendre nos services encore plus accessibles, réactifs et personnalisés.



Des horaires d'ouverture harmonisés

Dès le 1er septembre, nous avons harmonisé les horaires d'ouverture de nos antennes :

- Estressin, Saint-Martin & Pont-Evêque : du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h
- Isle & Malissol : du lundi au vendredi, de 13h30 à 17h
- Centre-Ville : du lundi au vendredi, de 8h à 12h et de 13h à 16h30
- Permanence téléphonique : disponible pour toutes les antennes, du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Ces nouveaux horaires visent à rendre nos services plus accessibles, tout en assurant une présence renforcée à des moments clés de la journée.

Intervention de prestataire : vous avez la parole

Un nouveau dispositif d'enquête de satisfaction est désormais mis en place après chaque intervention d'un prestataire dans votre logement. Après chaque passage, vous recevez désormais une enquête pour recueillir votre avis sur la

qualité de l'intervention. Vos retours sont essentiels : ils nous permettent d'évaluer les services rendus et, si nécessaire, de prendre les mesures adéquates pour améliorer la qualité de nos prestations et mieux répondre à vos attentes.

Un suivi personnalisé grâce à un nouveau découpage des secteurs

Afin de renforcer la proximité et améliorer la gestion de notre patrimoine, nous avons réorganisé nos secteurs. Désormais, des responsables de proximité encadrent les régisseurs et veillent au suivi de vos demandes pour s'assurer de leur bon déroulement. En tant qu'interlocuteurs privilégiés, ils garantissent une réactivité optimale et sont aussi présents sur le terrain pour veiller à la qualité du service rendu et répondre à vos préoccupations du quotidien.

Advivo continue d'innover pour vous offrir un service de qualité, toujours plus proche de vos attentes et de vos besoins. Ces nouvelles initiatives s'inscrivent dans notre démarche continue d'amélioration, pour un service à la hauteur de votre confiance.

Un nouvel espace locataire pour simplifier vos démarches

La fin d'année, verra l'arrivée d'un **nouvel espace locataire digital**, conçu pour faciliter la gestion de votre logement au quotidien. Plus complet et intuitif, il vous permettra notamment de :

- Suivre en temps réel vos demandes et signalements,
- Payer vos loyers et charges en ligne de manière sécurisée,
- Accéder à vos documents pratiques (contrats, quittances, etc.).

Ce nouvel outil vous offrira une plus grande autonomie dans vos démarches, tout en vous garantissant un accès rapide à des informations essentielles.

LES ACTUS advivo

6 NOUVEAUX LOGEMENTS À CHONAS L'AMBALLAN



Déjà propriétaire de 11 logements sur la commune, Advivo poursuit son engagement en faveur du développement d'une offre locative de qualité avec l'acquisition de ces 6 nouveaux logements individuels (3T3 et 3T4), chacun doté d'une place de stationnement.

Ces habitations respectent les normes de la Réglementation Thermique 2012, garantissant ainsi une haute performance énergétique pour le confort des locataires.



Suivez toute l'actualité d'Advivo sur notre site internet : www.advivo.fr

et sur les réseaux sociaux :



DÉCOUVREZ NOS TUTOS "LES ASTUCES BRICO" POUR ENTREtenir VOTRE LOGEMENT



Pour rendre l'entretien de votre logement plus simple et accessible, Advivo lance « **Les Astuces Brico** », une série de vidéos conçue pour vous accompagner dans la réalisation de petits travaux. Que vous soyez débutant en bricolage ou simplement en quête de conseils pratiques, cette série vous propose des solutions faciles à mettre en œuvre pour prendre soin de votre logement.

Chaque épisode se concentre sur un problème concret et vous guide pas à pas pour le résoudre : de l'entretien de la VMC pour garantir une bonne qualité de l'air intérieur, au débouchage d'un évier, en passant par le remplacement d'un cylindre de porte ou encore la gestion d'une disjonction électrique. Ces vidéos sont pensées pour vous donner l'autonomie nécessaire dans l'entretien quotidien de votre logement, vous pourrez ainsi effectuer vous-même ces petites réparations, sans devoir faire appel à un professionnel.

Ne manquez pas les épisodes déjà disponibles et découvrez comment « Les Astuces Brico » peuvent vous aider à entretenir votre logement avec facilité et sérénité. Grâce à ces conseils pratiques, le bricolage devient accessible à tous, pour un intérieur toujours bien entretenu !



**Scannez le QR Code
pour voir les vidéos**

UN HAVRE DE SÉRÉNITÉ POUR LES SÉNIORS : La Résidence Autonomie de la Tour, à Eyzin-Pinet fête son premier anniversaire



Un an déjà

La Résidence Autonomie de la Tour a ouvert ses portes le 18 septembre 2023. Cette nouvelle Résidence autonomie est le fruit de nombreuses années d'échanges entre le Département de l'Isère et la commune d'Eyzin-Pinet, qui s'est investie dans ce projet dès 2013 en acquérant un foncier de 1,2 hectares sur lequel se développe désormais une véritable offre de services pour les séniors du territoire.

Cette opération, conçue et développée par ADIM Lyon, filiale de VINCI Construction France, est portée financièrement par ADVIVO.

Cette nouvelle structure, destinée à rompre l'isolement des séniors, permet aux habitants de vivre « chez eux » en toute sécurité et sérénité, tout en bénéficiant d'un panel de services hôteliers. Tour d'horizon de cette nouvelle résidence à Eyzin-Pinet.

Chaque sénior a toute liberté de recréer son cadre de vie avec son mobilier et ses objets personnels pour s'approprier l'espace de son appartement.

Des appartements confortables et adaptés

Entre modernité et environnement préservé, la Résidence de La Tour propose 50 appartements (T1 bis et T2) équipés pour le bien-être des séniors accueillis seul ou en couple pour un séjour temporaire (1 à 6 mois) ou longue durée.

Chaque appartement bénéficie de prestations de qualité avec :

- Une kitchenette équipée et une salle de bain avec douche à l'italienne.

- Une commande de volets roulants électriques.
- Un service de téléassistance.

Un lieu de vie agréable et sécurisé

La Résidence de la Tour offre un cadre de vie privilégié à proximité du centre bourg, des commerces et services, bibliothèque et marché de la commune.

Pour le confort des résidents, un choix de services à la carte est disponible : service de buanderie, ménage, aide aux démarches administratives, intervention de partenaires paramédicaux libéraux, des lieux d'échanges (salons, bibliothèque), un espace bien-être (coiffure, esthétique et pédicure), un service de portage de repas le soir...

Les habitants participent aux diverses activités proposées en fonction de leurs souhaits et disponibilités ; sport adapté, rencontres intergénérationnelles, activités culturelles, sorties, conférences sur le thème de la santé, prestations de bien être...Les associations de la commune interviennent régulièrement en fonction de leur domaine. Chaque résident trouve son rythme avec parfois des emplois du temps bien remplis et certains ont plaisir à se retrouver dans le salon en fin d'après-midi pour un moment convivial.

Le restaurant accueille tous les jours environ 25 convives pour le déjeuner. Etant ouvert à toute personne du territoire, les invités peuvent réserver à l'accueil de la résidence ou par téléphone selon leurs envies en fonction du menu établi par le chef.

SÉJOUR DÉTENTE !



Des résidents ont pu séjourner pendant une durée déterminée, dans un logement meublé et profiter ainsi de l'ambiance et des services de la résidence tels que les repas faits maison

Résidence de la Tour

Pour toute information et visite d'appartement, contacter :

Virginie GERIN
Directrice Adjointe
86 rue de l'Aqueduc
38780 Eyzin-Pinet
Tél : 04 74 79 68 81
residencedelatour@acppa.fr





CONTINUER À ASSURER NOTRE RÔLE DE CONSEIL, DE SUIVI ET D'ÉCOUTE AUPRÈS DES LOCATAIRES.

Dans le cadre de nos missions d'association de défense de locataire sur laquelle nous avons été élus, nous vous rappelons que vous pouvez nous interpeller lors de nos permanences sans rendez-vous et si besoin sur rendez-vous en dehors des permanences.

Notre rôle premier est un lien entre vous et le bailleur ADVIVO si les problèmes rencontrés ne sont pas résolus.

Nous vous rappelons les dates des permanences :
de 9h à 12h :

le mercredi 9 octobre et le mercredi 13 novembre
de 10h à 12h et de 14h à 16h :

Le mercredi 23 octobre le mercredi 27 novembre et le mercredi 11 décembre

tel:07 54 32 62 09

mail : indecosacgtvienne@gmail.com



DROITS ET DEVOIRS : UNE RELATION ÉQUILIBRÉE

Chers usagers du logement,

La relation bailleur-locataire repose sur des droits et des devoirs partagés. Si les locataires ont des obligations (paiement du loyer, respect du voisinage), ils ont également des droits à faire valoir en cas de désaccord ou de litige. Chaque locataire doit savoir qu'il peut se tourner vers des organismes de médiation ou des associations de défense.

L'UD-CGL38 encourage cette démarche dans un souci de transparence et de respect mutuel.

Tél : 06 59 73 58 36 / 06 95 42 56 03

Courriel : cglisere@gmail.com

Site Internet : www.lacgl.fr



ETATS DES LIEUX : NE PAYEZ QUE CE QUI EST JUSTIFIÉ !

D'après l'**Accord Collectif*** sur les états des lieux, seuls les éléments en **état 4 (mauvais état) ou 5 (état dégradé)** sont facturés, **à condition que leur état soit bien justifié, par :**

1- une **description détaillée** de l'élément concerné (mur, sol, lavabo, baignoire ou douche, portes, etc...), éventuellement accompagnée d'une photo,

2- **une comparaison** de cette description avec celle de **l'état des lieux « entrant »**,

3- **la vétusté** de l'élément (son âge depuis sa mise en place neuf),

4- **la citation des articles** de l'Accord Collectif qui justifient l'état 4 ou 5 (articles : 5.2, 5.3, 5.3.2, 5.3.3).

Sinon, contestez la facture et ne la payez pas !

Besoin d'aide ? : CLCV tel. 06 77 82 68 85 !

*Accord Collectif passé entre Advivo et les Associations de Locataires sur : « la procédure d'état des lieux et les réparations locatives ».

Demandez-le à Advivo !



SOLIDARITÉ FACE AUX POLITIQUES ANTI PAUVRES

Les habitants et habitantes se sont mobilisés en juillet dernier dans les urnes contre l'extrême droite et ont ainsi refusé l'augmentation des politiques anti pauvres, ainsi que la préférence nationale en matière d'accès aux HLM. Face au mépris social, nous nous devons de tenir cet élan de solidarité. En effet, le projet de loi Kasbarian 2 risque de reprendre son parcours parlementaire avec le prochain gouvernement. Il prévoit de limiter la production de logements sociaux et de permettre aux bailleurs d'augmenter les loyers dans les relocations, alors même que de nombreux ménages éligibles rencontrent déjà des difficultés à rentrer en logement social.

En cas de problème dans votre logement, contactez la CNL Isère, association de défense de locataires :

Confédération Nationale du Logement Isère

Maison des associations

6 rue Berthe-de-Boissieux, 38000 Grenoble

Tél. 04 38 86 11 36 / contact@cni-isere.fr



SIÈGE SOCIAL • AGENCE DE VIENNE
Antenne du centre-ville
Vienne • 04 74 78 39 00
accueil@advivo.fr

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

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

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

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

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



Entrée n°128 - Octobre 2024

Journal d'informations d'Advivo - 1 square de la résistance, 38200 Vienne - Tirage : 6600 exemplaires - Directeur de la publication : Nicolas Berthon - Rédaction et mise en page : Melody Besse - Crédits photos : Advivo, Freepik - Impression : Imprimerie de la Tour Dauphinoise - **Entrée est imprimé sur un papier écologique issu de forêts gérées durablement.**