

Qualité de service

Actis s'engage



La Charte Qualité d'Actis : pour une amélioration constante du service rendu

Votre satisfaction est au centre de nos préoccupations. Évalués régulièrement, vos besoins et vos attentes orientent chacune de nos actions.

Cette démarche qualité, dont le fruit est l'amélioration constante du service rendu, s'exprime au travers de 8 engagements.

Ces engagements ont été élaborés sur la base de la dernière enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de plus de 1 000 locataires.

Ils sont également le résultat de l'expertise croisée des professionnels d'Actis et des responsables des trois associations de locataires présentes au Conseil d'Administration de l'organisme : la **C**onfédération **N**ationale du **L**ogement, l'association **C**onsumation **L**ogement et **C**adre de **V**ie, et la **C**onfédération **S**yndicale des **F**amilles.

Simple et concrète, la Charte Qualité d'Actis est une véritable garantie de service.

Si vous estimez que nous ne respectons pas nos engagements, nous vous invitons à le signaler à l'une de ces 3 associations, qui présentera alors votre recours devant le Conseil de Concertation Locative.

Grâce à l'implication de l'ensemble de notre personnel et grâce à votre collaboration, la Charte Qualité d'Actis, c'est l'assurance de toujours mieux vous satisfaire.

Louis Danet,
Président de la CLCV

Henri Darmet,
Président de la CNL

Marie-France Gorius,
Présidente de la CSF

Monique Vuailat,
Présidente d'ACTIS

Actis s'engage

- pour que vous emménagiez l'esprit tranquille,
- pour que vous soyez informé clairement et au bon moment,
- pour que vous sachiez à qui vous adresser en cas de doute, de difficultés ou de réclamations et pour que vos demandes ne restent pas sans réponse,
- pour que vous soyez accompagné dans les moments difficiles et soutenu dans les bons moments,
- pour que votre logement soit adapté à l'évolution de vos besoins,
- pour vous remercier de votre fidélité,
- pour que la propreté soit l'affaire de tous,
- pour vous aider à réduire vos charges et respecter l'environnement.



Pour que vous emménagiez l'esprit tranquille

Nous mettons à votre disposition un logement contrôlé, sécurisé et nettoyé

- Le fonctionnement des arrivées d'eau et d'électricité* de votre logement a été vérifié.
Si votre logement fait l'objet d'un contrat d'entretien de la robinetterie et de la VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée) alors les installations sanitaires, le flexible et la douchette de votre baignoire (ou douche), les grilles d'entrée d'air et les bouches de VMC ont également été contrôlés. En l'absence de contrat d'entretien, le fonctionnement de ces équipements sera à vérifier lors de l'état des lieux.
- L'abattant des WC est neuf.
- La serrure de la porte palière (ou son cylindre) a été changée.
- Les sols, vitres et appareils sanitaires ont été nettoyés.



Nous simplifions vos démarches auprès de la CAF (Caisse d'Allocations Familiales)

- Si vous le souhaitez, votre Chargée de clientèle vous aide à constituer votre dossier de demande d'APL (Aide Personnalisée au Logement) et l'adresse à la CAF.

* Dès lors que votre logement est alimenté en eau et en électricité au moment de votre entrée dans les lieux



Pour que vous soyez informé clairement et au bon moment

À votre arrivée

Lors de la signature du bail, nous vous remettons :

- des informations pratiques sur les services offerts par l'organisme,
- des informations sur vos droits et devoirs,
- les coordonnées des entreprises auxquelles vous vous adresserez en cas de dysfonctionnements des équipements collectifs de votre résidence ou des équipements propres à votre logement.

Pendant la durée de votre contrat de location

- Avant chaque intervention, dans les parties communes de votre résidence ou dans votre logement, et notamment lorsqu'il s'agit de travaux, nous vous précisons la nature, la date et la durée prévisionnelle de l'intervention ainsi que l'identité de l'entreprise intervenante. À cet effet, un « Flash info » est affiché dans le hall de votre montée ou diffusé dans votre boîte aux lettres.
- Si votre résidence fait l'objet d'un projet de travaux ayant un impact sur votre loyer, nous vous informons (réunion de concertation) et vous consultons personnellement (par écrit) afin de recueillir votre accord ou votre désaccord sur le projet.

Lors de votre départ

- Avant que ne soit effectué l'état des lieux de sortie, nous vous proposons une visite conseil gratuite pour vous informer sur les gestes simples qui vous permettront de réduire le coût des réparations éventuelles à votre charge.



Pour que vous sachiez à qui vous adresser en cas de doute, de difficultés ou de réclamations...

Nous mettons à votre service une équipe de proximité

Cette équipe est composée de :

- un chargé de clientèle qui s'occupe de la gestion locative et sociale de votre résidence : signature du bail, résiliation du bail, difficultés dans le règlement du loyer, troubles de voisinage...
- un chargé de patrimoine qui gère l'entretien de votre résidence et contrôle les entreprises mandatées par Actis.
- un agent de proximité. **Intervenant régulièrement dans votre résidence, il est votre interlocuteur privilégié.** Compte tenu de leur nature, il traitera vos demandes ou vous orientera sur votre chargé de patrimoine ou votre chargé de clientèle.

Le nom et les coordonnées de ces interlocuteurs vous sont communiqués à votre arrivée et rappelés régulièrement.

... et pour que vos demandes ne restent pas sans réponse

Nous considérons l'ensemble de vos sollicitations

- Nous vous contactons ou vous rendons visite dans un délai maximum de 15 jours pour analyser ensemble votre demande. La visite à domicile concerne les personnes âgées de plus de 75 ans ou à mobilité réduite.
- Nous intervenons - si cela est de notre ressort - et vous informons des modalités de cette intervention ou bien nous vous conseillons et vous guidons.
- Si vous estimez que votre demande n'a pas reçu de réponse adaptée, vous pouvez exercer un recours auprès du responsable de votre agence Actis.



Pour que vous soyez accompagné dans les moments difficiles ...

En cas de difficultés de paiement de votre loyer

- Vous êtes reçu par votre chargé de clientèle ou l'une des 3 conseillères en économie sociale et familiale d'Actis.
- Nous suspendons les poursuites si il y a reprise du paiement de votre loyer.
- Nous vous proposons un plan d'apurement de votre dette.

En cas de difficultés de paiement aggravées

- Dès lors que votre logement est adapté à votre situation familiale et à vos ressources, nous mettons tout en œuvre pour favoriser votre maintien dans les lieux.

En cas de conflit de voisinage

- Vous pouvez solliciter votre chargé de clientèle qui, si besoin, fera intervenir le Médiateur d'Actis.

... et dans les bons moments

- Actis soutient les initiatives de quartier qui favorisent l'animation et la cohésion sociale. À ce titre, chacune de ses 6 agences dispose d'un budget spécifique.
- Actis soutient également les associations de locataires représentées à son Conseil d'Administration en leur versant chaque année une subvention.



Pour que votre logement soit adapté à l'évolution de vos besoins

Nous favorisons, tout particulièrement, les demandes de mutation

- Chaque année, nous veillons à attribuer au moins 30 % des logements à des demandeurs de mutation, et ce sur l'agglomération grenobloise où Actis compte l'essentiel de son parc.
- Nous proposons un logement, dans un délai de 18 mois maximum, aux locataires ayant formulé une demande de mutation prioritaire, c'est à dire une demande ayant pour motif :
 - des difficultés de mobilité* (personne handicapée, personne âgée de plus de 60 ans) ou des problèmes de santé* qui rendent le logement inadapté,
 - **ou** une diminution de ressources notable qui ne permet plus le paiement du loyer,
 - **ou** une évolution de la cellule familiale qui rend le logement trop petit ou trop grand.
- Nous favorisons la mutation des locataires âgés de plus de 60 ans, qui résident dans un logement devenu trop grand (T4 ou plus), par la prise en charge - à hauteur de 500 € - de leur déménagement.

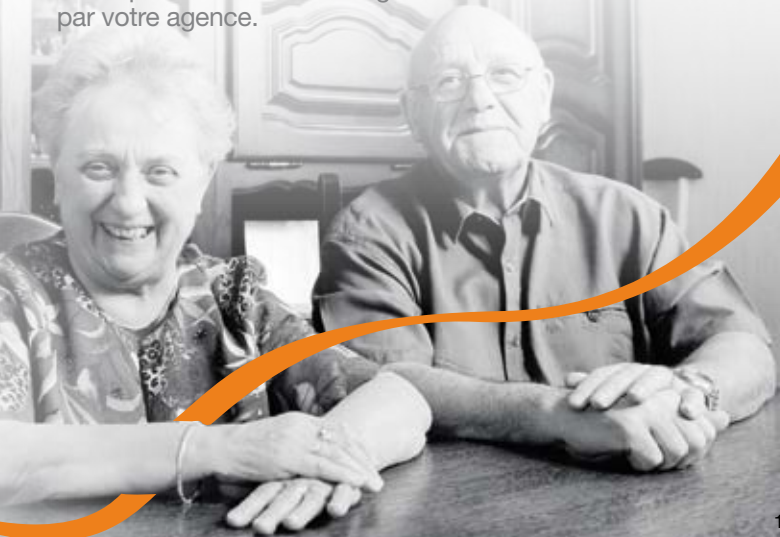
* justificatif à fournir

** votre logement est considéré comme adapté à vos besoins si sa taille est cohérente avec celle de votre cellule familiale.

Pour vous remercier de votre fidélité

Nous consacrons 1 000 € à l'amélioration de votre logement

- Si vous êtes locataire chez Actis depuis 25 ans* (ce qui ne signifie pas que vous habitez dans le même logement depuis 25 ans), **si** vous résidez dans un logement adapté à vos besoins** et **si** votre résidence a plus de 15 ans **alors** vous pouvez bénéficier de 1 000 € pour améliorer votre logement.
- 50 % maximum de cette somme pourront être consacrés à des travaux d'embellissement (remplacement de papiers peints et de peintures) et 50 % minimum seront dédiés à des travaux du type remplacement des sols, de la robinetterie ou des sanitaires.
- Pour bénéficier de votre « avantage fidélité », il vous suffit d'adresser une demande écrite à votre agence Actis.
- Les travaux souhaités seront réalisés dans un délai de 3 ans à compter de la date d'enregistrement de votre demande par votre agence.



Pour vous aider à réduire vos charges et respecter l'environnement

Nos projets de construction et de réhabilitation intègrent les principes du développement durable.

- Cette démarche se traduit notamment par la mise en œuvre de solutions techniques qui permettent une maîtrise des charges locatives et une diminution des émissions de CO₂.
- De plus, à votre arrivée, nous vous remettons 2 ampoules basse-consommation et nous installons des économiseurs d'eau sur les robinets et la douchette de votre baignoire (ou douche).
- Régulièrement, nous vous conseillons pour vous aider à réaliser des économies d'eau et d'énergie et vous aider à trier et réduire vos déchets ménagers.
Ces conseils vous sont donnés :
 - par vos interlocuteurs de proximité, qui ont été formés sur ces problématiques,
 - par le biais de support d'information comme, par exemple, Relief (le journal des locataires) ou encore le dépliant sur la régularisation des charges.



Pour que la propreté soit l'affaire de tous

Nous privilégions des prestations de nettoyage claires et adaptées

- Pour chaque résidence, nous choisissons des prestations de nettoyage qui répondent au meilleur rapport qualité / prix.
- Nous affichons le planning d'entretien des différentes parties communes de votre résidence (hall d'entrée, ascenseur, escaliers ...)

Nous menons des actions de sensibilisation

- Par le biais de Relief, de Flash info ou encore d'animations, nous incitons les locataires à respecter la propreté de leur environnement.

Si les prestations de nettoyage ne donnent pas satisfaction

- Nous proposons aux locataires ou à leurs représentants de réaliser avec eux un diagnostic afin de déterminer ensemble des actions d'amélioration.



Actis à votre service

Direction Territoriale Jean Jaurès

54 cours Jean-Jaurès - 38000 Grenoble
Tél. 04 76 70 27 01 - Fax 04 76 70 27 03

Agence Mistral / Eaux-Clares

76 avenue Rhin et Danube - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 70 58 90 - Fax 04 76 70 45 51
E-Mail : agence-mistral@actis.fr

Agence Berriat / Centre-Ville

54 cours Jean-Jaurès - 38000 Grenoble
Tél. 04 76 03 72 30 - Fax 04 76 63 89 20
E-Mail : agence-berriat@actis.fr

Direction Territoriale Marie Reynoard

24 rue Henri-Duhamel - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 40 84 68 - Fax 04 76 40 00 20

Agence Villeneuve / Village Olympique / Vigny-Musset

22 rue Henri-Duhamel - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 40 08 23 - Fax 04 76 22 80 95
E-Mail : agence-voyn@actis.fr

Agence Capuche / Bajatière

4 chemin du Chapitre - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 63 32 32 - Fax 04 76 51 11 16
E-Mail : agence-capuche@actis.fr

Direction Territoriale Paul Cocat

7 avenue Paul-Cocat - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 25 01 03 - Fax 04 76 25 04 25

Agence Abbaye / Jouhaux

91 avenue Jeanne-d'Arc - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 03 72 40 - Fax 04 76 63 89 21
E-Mail : agence-abbaye@actis.fr

Agence Teisseire

7 avenue Paul-Cocat - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 25 90 60 - Fax 04 76 62 72 92
E-Mail : agence-teisseire@actis.fr

Relais de Saint-Marcellin

6 place du Souvenir Français
38160 Saint-Marcellin
Tél. 04 76 38 09 82 - Fax 04 76 36 37 49
E-Mail : agence-abbaye@actis.fr

Gestion de la Demande de Logement

53 avenue Alsace Lorraine - 38000 Grenoble
Tél. 04 76 53 53 21 - Fax 04 76 86 15 80
E-mail : gestion.social@actis.fr

Service Syndic et Commerces

Le Trident - 34 avenue de l'Europe
38100 Grenoble
Tél. 04 38 37 40 30 - Fax 04 76 15 24 98
E-mail : scv@actis.fr

Confédération Nationale du Logement (CNL)

6, rue Berthe de Boissieux - 38000 Grenoble
Tél. 04 76 46 91 75
E-mail : lacnl38@wanadoo.fr

Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV)

31, rue Alfred de Musset - 38100 Grenoble
Tél. 04 76 22 06 38
E-mail : isere@clcv.org

Confédération Syndicale des Familles (CSF)

8 bis, rue Hector Berlioz - 38000 Grenoble
Tél. 04 76 44 57 71
E-mail : csf38.logement@wanadoo.fr



Le Polynôme

25 avenue de Constantine ■ BP 2508 ■ 38035 Grenoble Cedex 2
Tél. 04 76 20 41 20 ■ Fax 04 76 33 08 24 ■ www.actis.fr

