

Les associations de locataires ont la parole...

Confédération Syndicale des Familles (CSF)

Sobriété énergétique : « modes » d'emploi !

Les citoyens sont exhortés chaque jour à la sobriété énergétique : adopter des gestes économes, limiter, diminuer, freiner, arrêter. Objectif : réduire la consommation de 50 % à l'horizon 2050 pour protéger la Planète ! Le hic est que bien des ménages se serrent déjà la ceinture et ont réduit même sur l'essentiel. Alors, arrêtons de les culpabiliser quand, dans le même temps, les donateurs de leçons font ce qu'ils nous disent de ne pas faire ! La CSF demande aux bailleurs plus de travaux d'isolation thermique pour lutter contre les déperditions énergétiques, plus d'entretien des logements, en particulier des huisseries, plus de gestion vertueuse et exemplaire... et à l'État une vraie politique de logement qui mette en adéquation l'injonction de résultat avec des moyens octroyés aux bailleurs sociaux en particulier. Dorénavant, mettre en location un logement économe est un devoir.

Contact : CSF 04 76 44 51 71 • udcsf38@la-csf.org • www.lacsf38.org

INDECOSA-CGT

Élection des représentants des locataires

En novembre décembre se tiendront les élections des représentants des locataires au conseil d'administration d'Actis. Ces élections ne sont pas une fin en soi mais un moyen pour porter vos revendications légitimes. INDECOSA-CGT vous accompagne quotidiennement face au bailleur. Nous avons des permanences journalières. Nous pouvons vous accompagner pour un contrôle des charges, des renseignements juridiques, des états des lieux etc. l'adhésion collective annuelle est de 30 euros pour un quartier ou un ensemble d'immeubles. Il est important que les locataires se mobilisent pour ces élections face aux attaques du Gouvernement. **Faites entendre votre voix : ne vous abstenez pas !**

Contact : INDECOSA-CGT 09 65 16 96 16 • indecosactisere@orange.fr

Confédération Nationale du Logement (CNL)

La CNL Isère à vos côtés !

En cas de difficultés, la CNL Isère peut vous accompagner dans vos démarches pour faire valoir vos droits. Si vous vous interrogez sur les charges qui vous sont facturées, sur les prestations prévues dans les contrats de maintenance, sur le suivi de vos réclamations auprès du bailleur, ou plus généralement sur vos droits et devoirs en tant que locataires, nous pouvons vous renseigner pendant nos permanences. Elles se tiennent les premiers et troisièmes lundis de chaque mois de 13h30 à 15h30 dans notre local CNL du quartier de la Capuche au 75 rue de Stalingrad (entrée place Docteur Gallimard) à Grenoble.

Vous pouvez aussi venir nous rencontrer sur rendez-vous à notre siège à la Maison des associations à Grenoble.

Contact : CNL Isère • Maison des associations • 6 rue Berthe-de-Boissieux • 38100 GRENOBLE • contact@cni-isere.fr

Consommation Logement et Cadre de Vie (CLCV)

Agissons ensemble

Dans le cadre des élections HLM qui ont eu lieu récemment, nous avons pris le temps d'aller à la rencontre des locataires d'Actis. Forte de notre expertise de terrain, bénévoles et salariés de la CLCV continuerons à être présents à vos côtés pour vous accompagner et vous aider à vous organiser collectivement pour mieux défendre vos intérêts car l'union fait toujours la force. Au-delà de l'aide apportée pour les litiges personnels et collectifs et les actions en direction de votre bailleur social, la CLCV a su s'imposer comme un interlocuteur reconnu par les pouvoirs publics et les professionnels du logement. Bouclier tarifaire, limitation de l'augmentation de loyer, possibilité de dénoncer un contrat d'assurance habitation souscrit en ligne sans pénalité, sont autant d'exemples de combats menés par notre association.

Contact : CLCV38 04 76 22 06 38 • isere@clcv.org • www.clcv-isere.org

Confédération générale du logement (CGL)

EnergieS

Nous vivons une période où le gaspillage nous coûte cher.

Partout, le mot d'ordre est : « Soyons vigilants, aussi bien en faisant attention à l'eau, qu'à l'éclairage dans nos appartements. » Les bailleurs devraient nous accompagner, les appartements passoires, l'éclairage dans les communs, dans les locaux techniques, les caves, garages... nous ne pouvons nous permettre de payer pour ce gaspillage d'énergie, que nos charges, impôts ne soient plus une bourse au gaspillage. Si nous, locataires, devons être vigilants, les bailleurs doivent l'être aussi.

Contact : CGL Isère 07 68 45 89 70 • cglisere@gmail.com



CONTACTEZ VOTRE AGENCE :

Territoire Paul-Cocat
Agence Saint-Eynard
Agence Charmant-Som
Tél. 04 76 25 01 03
dt-paulcocat@actis.fr

Territoire Marie-Reynard
Agence Taillefer
Agence Luitel
Tél. 04 76 40 08 23
dt-mariereynard@actis.fr

Territoire Jean-Jaurès
Agence Bastille
Agence Moucherotte
Tél. 04 76 03 72 30
dt-jeanjaures@actis.fr

NOS AGENCES VOUS ACCUEILLENT :

Lundi, mercredi, vendredi : de 8h30 à 12h
et de 13h30 à 16h30
Mardi, jeudi : de 8h30 à 12h
et sur rendez-vous de 13h30 à 16h30

Par téléphone : du lundi au vendredi
de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h

MON ESPACE LOCATAIRE EN LIGNE :

www.actis.fr

24 h/24



Relief



LETTRÉ TRIMESTRIELLE
DES LOCATAIRES

N°131 DÉCEMBRE 2022

Édito



J'ai toujours considéré que le logement était la 1^{re} des inégalités et que l'accès pour tous à un « chez soi » de qualité et adapté à ses revenus, était l'une des politiques les plus nobles que peut conduire un élu. De formation économique, comptable et financière, j'ai toujours travaillé directement ou indirectement pour accompagner les projets publics, d'abord comme Directeur financier de la SEM Territoires 38, puis au sein d'un cabinet de consultants que j'ai cofondé il y a 15 ans.

En 2008, j'ai été élu conseiller municipal d'Eybens. En 2014 j'en ai été le 1^{er} adjoint en charge de l'urbanisme et de la politique sportive, et conseiller métropolitain. Je demeure aujourd'hui conseiller municipal délégué à l'urbanisme, et j'ai intégré l'exécutif métropolitain en tant que conseiller délégué à la prévention de la délinquance. Je suis très heureux et honoré de prendre la suite d'Élisa Martin en tant que Président d'Actis. Je remercie sincèrement le Conseil d'Administration de sa confiance.

Je m'investirai pleinement dans cette charge passionnante, et je m'efforcerai d'être le digne représentant des locataires de l'Office au quotidien.

Les grands axes politiques que je porterai dans ce cadre seront les suivants :

- Poursuivre et amplifier la politique de rénovation de notre parc,
- Continuer l'effort de production de nouveaux logements sociaux partout dans la métropole,
- Conforter et promouvoir Actis comme un partenaire essentiel des communes et de la métropole en matière de gestion urbaine de proximité et de tranquillité résidentielle
- Maintenir les conditions d'un dialogue franc et exigeant avec vous, locataires, dans un contexte économique difficile.

Je m'engage résolument à ne pas dévier de ces grands objectifs et à conserver le sens des missions sociales d'Actis.

Pierre Bejjaji, Président

repères

Enquête de satisfaction des locataires

Actis réalise, tous les trois ans, une vaste enquête de satisfaction des locataires. Un échantillon représentatif de locataires est interrogé afin de recueillir les sources de satisfaction et d'insatisfaction et de mettre en place des éventuelles actions correctives en fonction de ces résultats.

Les résultats de cette enquête font ressortir comme principales attentes :

- la propreté des parties communes, avec une moitié de locataires mettant en cause le comportement des habitants comme facteur de mécontentement et une moitié soulignant un manque d'entretien.
- le suivi des demandes faites à Actis.

Repères Enquête locataires:

Enquête menée du 13 au 21 juin 2022
Enquête réalisée par téléphone / Entretien de 10 minutes en moyenne
1 505 locataires interrogés sur la base d'un échantillon représentatif du patrimoine et de la population logée.

Voici les principaux résultats de cette enquête :

À la question :

« Êtes-vous globalement satisfaits d'Actis ? »

66,5 %



ont répondu favorablement et seraient prêts à recommander Actis à un ami

Note : Les symboles suivants indiquent la tendance par rapport aux derniers chiffres de 2016:

Chiffre en baisse Chiffre en hausse

Chiffre stable

• • suite p.2 • •

Résultats des élections des représentants des locataires

Les résultats ne sont pas encore connus à l'heure où nous bouclons ce journal. Ils seront disponibles sur le site internet www.actis.fr et affichés en agences à partir du 15 décembre. Le numéro de mars présentera les nouveaux élus.

1. Le logement et les équipements

73 % satisfaits à très satisfaits du logement

Concernant l'état des équipements, les locataires sont satisfaits à très satisfaits :

68 % équipement du logement **↗** **↘** robinetterie et sanitaires **↗** des fenêtres

2. Les parties communes

48 % sont satisfaits de la propreté des parties communes **↘**

Les locataires attribuent le manque de propreté à :

48 % des problèmes de comportement des habitants **↘** **40 %** un manque d'entretien **↗** **62,5 %** sont globalement satisfaits des équipements de l'immeuble **↘**

3. Le loyer

63,7 % sont satisfaits du rapport qualité-prix du logement **↗**

Raison principales d'insatisfaction :

53,9 %* loyer jugé trop cher par rapport à la qualité **↘** **44,5 %*** charges trop élevées au regard du service rendu **↘**

4. La relation locataire/ Actis

41 %* des locataires ont fait une demande à Actis au cours des 6 derniers mois

53 % contactent Actis par téléphone **↘**

21 % se rendent en agences **↘**

Nature des demandes :

73 % techniques **↗** **20 %** administratives **↗** **6 %** relatives aux troubles de voisinage/tranquillité **↗**
69 % ont obtenu réponse à leur demande **↘** **62,2 %** ont dû relancer leur demande **↗**

Ce fort taux de relance a pénalisé la perception de la qualité de l'échange avec Actis :

46,6 % de satisfaits **↘** **82 %** amabilité des interlocuteurs **↘** **77 %** temps d'attente avant décrochage **↗**

5. Les interventions techniques dans le logement

56 % de demandes de travaux dans le logement au cours des 6 derniers mois **↗**

Concernant ces demandes de travaux :

54 % sont terminés, en cours ou programmés **↘** **78,1 %** des locataires en sont satisfaits **↗** **45 %*** des travaux concernent de la plomberie robinetterie **↘**

6. L'information et la communication

69 % satisfaits de l'information donnée par Actis **↗**

Les locataires sont satisfaits :

86 % de la clarté de l'avis d'échéance **↗** **78 %*** du journal Relief **↗**

7. Qualité de vie dans le quartier/Services Publics

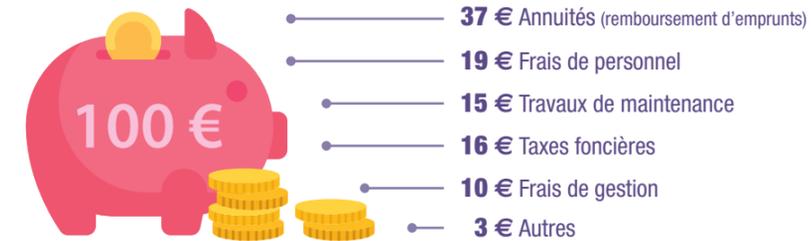
82 %* sont satisfaits de la présence des Services Publics dans leur quartier

60 %* sont satisfaits de la qualité de vie

Dans **65 %*** des cas, c'est la sécurité qui vient cristalliser les attentes des locataires

* Nouvelle question : pas d'antériorité chiffrée.

Chiffres clés



vie pratique

Vos agences Actis changent de noms

Actis en tant qu'Office Public de l'Habitat de la Métropole grenobloise, s'inscrit dans le territoire de la capitale des Alpes. Alors pour valoriser et promouvoir cet écrin montagneux qui entoure la métropole, les agences d'Actis adaptent leurs noms en hommage aux sommets environnants.

À partir de décembre 2022, vos agences ACTIS changent de nom ! 

- Agence Abbaye Jouhaux → Agence Saint-Eynard
- Agence Teisseire → Agence Charmant-Som
- Agence Capuche → Agence Taillefer
- Villeneuve Village Olympique Vigny Musset → Agence Luitel
- Agence Berriat Centre-ville → Agence Bastille
- Agence Mistral Eaux-claires → Agence Moucherotte

C'est nouveau !

Et toujours...

Les mêmes adresses et numéros de téléphone qui restent inchangés. Retrouvez tous les détails sur : www.actis.fr/contact



repères

Votre loyer

Au 1^{er} janvier 2023, les loyers seront revalorisés à hauteur de 3,5 % pour l'ensemble des locataires.

Cette hausse est inférieure au plafond maximum possible, correspond à l'indice IRL, qui s'établit au 2^e trimestre 2022 à 3,6 %.

Rappelons que les loyers constituent l'essentiel des ressources d'Actis. Cette hausse conséquente, qui s'inscrit dans le contexte inflationniste actuel, doit permettre de maintenir un niveau de qualité de services ambitieux pour les locataires, tout en couvrant l'augmentation structurelle des charges de l'organisme. Elle préserve également le niveau de ressources nécessaires à la construction et la réhabilitation des logements, notamment thermique.

vie pratique

Dispositif Ecowatt

écowatt

Ecowatt aide les Français à mieux consommer l'électricité.

Comment savoir à quel moment réduire sa consommation pour éviter les coupures : par exemple lors des vagues de froid en hiver ?

Véritable météo de l'électricité, Ecowatt qualifie en temps réel le niveau de consommation des Français. À chaque instant, des signaux clairs guident le consommateur pour adopter les bons gestes et pour assurer le bon approvisionnement de tous en électricité.

Inscrivez-vous aux alertes, pour être informé en temps réel :

www.monecowatt.fr