



voisinage

assemblia⁺

Numéro 77
janvier 2023



Meilleurs vœux !

Cher(e)s locataires,
Cette édition de Voisinage est l'occasion de vous transmettre mes vœux les plus sincères à vous et à ceux qui vous sont proches.

Pour débiter cette année, je suis fière d'évoquer un chiffre issu de l'enquête menée auprès d'un échantillon représentatif de nos locataires. En effet, vous avez été près de 85 % à exprimer votre satisfaction globale concernant votre bailleur. C'est un signal encourageant pour les équipes d'assemblia, d'autant plus significatif qu'il augmente de 5 % depuis la précédente enquête ! Il me paraît, pour autant, important de vous préciser que cette enquête est avant tout envisagée par les salariés d'assemblia comme un outil de travail, qui permet à votre bailleur d'identifier ses leviers de progression. Nous revenons sur ce sujet au sein de votre « Voisinage ».

En lien avec une actualité plus globale et la crise énergétique que nous traversons, ce numéro est aussi l'occasion de revenir avec vous sur les gestes (vous en connaissez beaucoup) pour vivre dans un logement le moins énergivore possible : un objectif aujourd'hui essentiel.

Enfin, je tenais à féliciter vos représentants Monsieur Michel Inçaby (CLCV) et Monsieur Michel Giraudon (CNL), nouvellement élus et qui siègeront, dès ce mois de janvier, au Conseil d'Administration d'assemblia.

Je vous renouvelle tous mes vœux et vous remercie pour votre lecture.

Marion Canalès
Présidente d'assemblia

Enquête de satisfaction : votre avis sur assemblia

En 2022, plus de 900 locataires ont été interrogés par téléphone pour donner leur avis sur assemblia. Un grand merci à eux pour l'accueil réservé aux enquêteurs !

Ces locataires ont été sélectionnés pour constituer un échantillon représentatif : leur avis reflète celui de l'ensemble des habitants du parc immobilier d'assemblia. Menée par une société spécialisée, cette enquête triennale a pour objectif de connaître votre opinion. Elle permet d'établir un diagnostic précis et objectif de votre perception de nos produits et de nos services. Ces résultats sont autant d'indicateurs permettant de concrétiser des axes de travail à maintenir ou à améliorer.

Bonne nouvelle cette année, votre satisfaction globale est en hausse puisque près de 85 % d'entre vous se disent satisfaits, voire très satisfaits de leur bailleur. C'est 5 % de plus que lors de la précédente enquête menée en 2019. Les équipes d'assemblia sont particulièrement sensibles à cette marque de confiance. Nous restons attentifs aux prestations sur lesquelles vous avez attiré notre attention. Elles concernent principalement la propreté des parties communes et des espaces extérieurs, ainsi que le chauffage et l'isolation de votre résidence. Le traitement de votre demande enregistre parallèlement une nette progression.

Soyez assurés qu'au service de ses locataires, assemblia s'organise pour toujours progresser !

Crise énergétique... Hausse des coûts de risques de coupures du réseau électrique

+ La hausse des coûts de l'énergie se traduit par la hausse des charges

Elle est porteuse de fragilisation des habitants et de « précarité énergétique ».

Nous nous engageons à lutter, à vos côtés, contre ces phénomènes !

Voici comment...

1 | La maîtrise des charges est impactée par la crise énergétique : comment assemblea s'organise pour mettre en œuvre le bouclier tarifaire ?

L'État a mis en place une aide pour faire face à la hausse des charges énergétiques : le bouclier tarifaire. Le montant de l'aide est calculé par nos fournisseurs d'énergie qui, sur cette base, sollicitent l'État pour l'obtenir. Assemblea s'inscrit dans un circuit : l'État verse l'aide aux fournisseurs, qui la reversent à assemblea, puis elle est répercutée sur vos charges. Autant que possible, nous retardons alors les appels de charges, afin que vous payiez les sommes après déduction de votre aide (voir conditions ci-dessous). De ce fait, en 2022, au lieu de régulariser les charges comme habituellement en mai/juin, vous avez reçu votre régularisation en septembre. Nous reconduirons ce fonctionnement tant que cela sera possible.

Conditions : cette aide ne dépend pas de vos revenus, mais du type de contrat dont vous bénéficiez et du prix du Mégawattheure.

2 | Pour assemblea, la politique d'amélioration de notre parc immobilier est aussi importante que la thématique de construction de nouveaux logements.

Depuis de nombreuses années, assemblea procède, pour ses réhabilitations thermiques, à l'isolation de ses bâtiments par l'extérieur et bien sûr au remplacement des fenêtres lorsque c'est nécessaire.

Un triple objectif :

- + la maîtrise des charges de nos locataires sur le long terme
- + la baisse des consommations énergétiques
- + la participation à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Chiffres clés :

- + le bâtiment consomme 30 à 40 % moins de chauffage après une rénovation thermique
- + en 10 ans, assemblea a rénové 2 000 logements
- + depuis 5 ans, assemblea a consacré 65 millions d'euros à l'entretien et la réhabilitation de son parc immobilier.

3 | Dans le cadre de sa mission sociale, assemblea vous accompagne et vous sensibilise régulièrement aux gestes écocitoyens.

En complément de nos interventions techniques sur nos bâtiments, votre comportement est tout aussi important pour habiter un logement économe.

On considère qu'un **degré en moins** permet déjà de réaliser **7 % d'économies sur la facture !** Ce message, désormais fortement relayé par l'État (qui préconise 19 °C dans la pièce de vie), est intégré depuis de nombreuses années dans les supports de communication d'assemblea. Pour cela, il est essentiel de bien utiliser son **thermostat** d'ambiance ou les robinets thermostatiques des radiateurs : baisser le chauffage la nuit et quand vous êtes absent est significatif !

Tous les éco gestes sont disponibles sur internet, il y a de quoi faire... A appliquer sans modération !

Avant



Après

Exemple d'une rénovation thermique en cours : la résidence « Léon Blum » à Clermont-Ferrand

Après une phase de concertation des habitants et associations de locataires en 2021, les travaux de la résidence Léon Blum battent leur plein depuis février 2022.

Une transformation d'envergure avec un planning de travaux millimétrés :

- + Réhabilitation intérieure des 139 logements
- + Rénovation complète des 5 halls d'entrée
- + Isolation thermique par l'extérieur des 2 bâtiments

Durant les 3 semaines de chantier de leur logement, les locataires peuvent avoir accès à un **logement meublé** rénové de leur bâtiment + assemblea distribue chaque mois aux locataires un **Info Travaux** dans leurs boîtes aux lettres : un document synthétique sur l'actualité du chantier et ses conséquences sur leur vie quotidienne.

Coût de l'opération : 6 millions d'euros

Rendez-vous fin 2024 pour une résidence métamorphosée !

l'énergie, , faisons le point ensemble

+ Des risques de coupures du réseau électrique sont annoncés...

En cas de retour du froid, la France se prépare à des tensions sur le réseau électrique et à de possibles coupures d'électricité cet hiver, pendant deux heures maximum, localement. Voilà comment les anticiper.

Comment serons-nous prévenus ?

- 1 | en cas de réseau sous tension, EcoWatt* (la météo de l'électricité) émettra un signal rouge à J-3 sur son application et dans les médias
- 2 | cela déclenchera un appel à la réduction de la consommation d'électricité dans les départements concernés
- 3 | si les écogestes ont été suffisants et que l'interconnexion avec les pays voisins est bonne, l'alerte sera levée. Dans le cas contraire, le signal rouge sera maintenu à J-1 sur EcoWatt. À 17h, les zones géographiques concernées par les coupures seront désignées, avec mise à jour possible jusqu'à 21h30
- 4 | jour J : la coupure aura lieu 2h maximum par jour (entre 8 et 13h ou entre 18 et 20h).

Assemblia en relais d'information :

Nous vous informerons des coupures à venir et des conseils utiles via l'espace client Assemblia&moi. Restez connectés ou créez votre compte client pour recevoir les informations importantes !

Comment se préparer ?

Équipez-vous, pour avoir à portée de main : une lampe torche en état de fonctionner (éviter les bougies qui sont accidentogènes), un téléphone mobile chargé, de quoi se couvrir si la température chute au-delà du supportable.

Si l'interruption intervient aux heures de repas et que vous n'avez pas de plaque gaz, il faudra prévoir des aliments qui n'ont pas besoin d'être cuits ou réchauffés. Pour conserver la fraîcheur des denrées alimentaires lors de la coupure, ouvrez le moins possible la porte du réfrigérateur et du congélateur.



Le chauffage

La remise en route des appareils liés au chauffage collectif gaz se fera de façon automatique dans la majorité des cas.

Les chaudières individuelles gaz fonctionnent avec un système électrique. En cas de problème de redémarrage, contactez directement l'exploitant du matériel (coordonnées dans les halls d'immeubles).

Et dans mon immeuble ?

Beaucoup de portes d'immeubles disposent d'une autonomie : les portes s'ouvrent automatiquement en cas de coupures d'électricité. L'accès aux garages et parkings nécessitera l'intervention en amont des équipes pour les ouvrir en marche forcée. **N'empruntez pas les ascenseurs, même s'ils semblent fonctionner !**



* En savoir +
<https://www.monecowatt.fr/>

L'équipe du secteur Clermont-La Plaine prend soin de ses locataires seniors

Le secteur Clermont-La Plaine a lancé une « action solidarité seniors » pour ses locataires isolés de 75 ans et plus : il s'agit de créer du lien avec nos seniors isolés, de mieux les connaître, de mieux nous faire connaître, d'identifier d'éventuelles difficultés, de prendre soin d'eux.

Dans un premier temps, un courrier a été envoyé fin novembre, pour informer les seniors concernés de l'action et du futur appel téléphonique d'un collaborateur d'assemblia.



En fin d'année dernière, les équipes de proximité du secteur Clermont-La Plaine ont appelé les seniors pour un premier contact pour leur expliquer la démarche, leur demander s'ils sont d'accord pour être recontactés régulièrement, et pour commencer à mieux les connaître. Et en ce début d'année, les salariés de l'équipe se sont déplacés au domicile des personnes qui ont souhaité poursuivre cette démarche pour les rencontrer.



Quelqu'un sonne à la porte de l'immeuble.
Je ne le/la connais pas.
Pour des raisons de sécurité...

... Je n'ouvre surtout pas !



Rejoignez assemblia
sur les réseaux sociaux !



Facebook, Twitter, Instagram et LinkedIn : notre actualité, nos services ou encore l'action de nos équipes sont en ligne chaque semaine. N'hésitez pas à nous suivre pour découvrir votre bailleur sous un nouveau jour.

Hommage à la Muraille

Près de 5 000 visiteurs ont répondu présents pour participer à l'aventure Muraille !



De nombreuses visites se sont succédées depuis les Journées Européennes du Patrimoine.



Elles ont permis à un public diversifié : habitants, scolaires, élus, professionnels, associations et plus globalement toutes celles et ceux qui souhaitent découvrir ce lieu insolite d'arpenter les quelques 8 étages et 2 entrées scénographiés à cet effet.



Désormais, nous nous tournons vers l'avenir car la Muraille laissera place à un parc urbain.

2023 sera l'année de la déconstruction extérieure de la Muraille : la pelle mécanique commencera le grignotage début avril pour une fin d'intervention programmée d'ici la fin de l'année.



14 rue Buffon - 63019 Clermont-Ferrand - CEDEX 2 - Tel : 04 73 98 28 98
www.assemblia.fr - contact@assemblia.fr

Directeur de Publication : Rachid Kander - Coordination et rédaction : Service communication
Photos : AdobeStock, Agree Studio, Charles Rostan, Olivier Agid, assemblia, Ville de Clermont-Ferrand.
Réalisation : Chaumeil - Impression : L'imprimeur.com, Mozac - ISSN 1367-5394