



Votre satisfaction est notre plus grande fierté !

Nous tenons à adresser un grand merci aux 900 locataires qui ont participé à notre récente enquête de satisfaction. Vos retours sont précieux et nous sommes reconnaissants du temps que vous avez pris pour partager votre avis sur nos services.

Nous sommes d'autant plus ravis de vous présenter les résultats, qu'ils sont majoritairement positifs et surtout en progression, comme vous allez le découvrir dans les pages suivantes.

Cela nous conforte dans notre volonté de toujours améliorer la qualité de nos prestations, pour vous offrir un cadre de vie agréable et satisfaisant. Une des plus importantes progressions concerne d'ailleurs la propreté des parties communes (+ 10 points), pour laquelle les équipes se sont fortement mobilisées depuis la précédente enquête.

Soyez assurés que nous restons attentifs à vos commentaires et suggestions d'amélioration. Ils nous orientent sur les actions concrètes à mettre en place. Certaines d'entre elles vous sont également présentées dans cette édition de Voisinage.

À nouveau merci pour votre participation et la confiance que vous nous accordez pour faire de nos logements, votre « chez-vous ». Nous continuons à travailler avec engagement et détermination pour votre bien-être en tant que locataires.

Très bonne lecture !

Christine Mandon
Présidente d'assembli'a

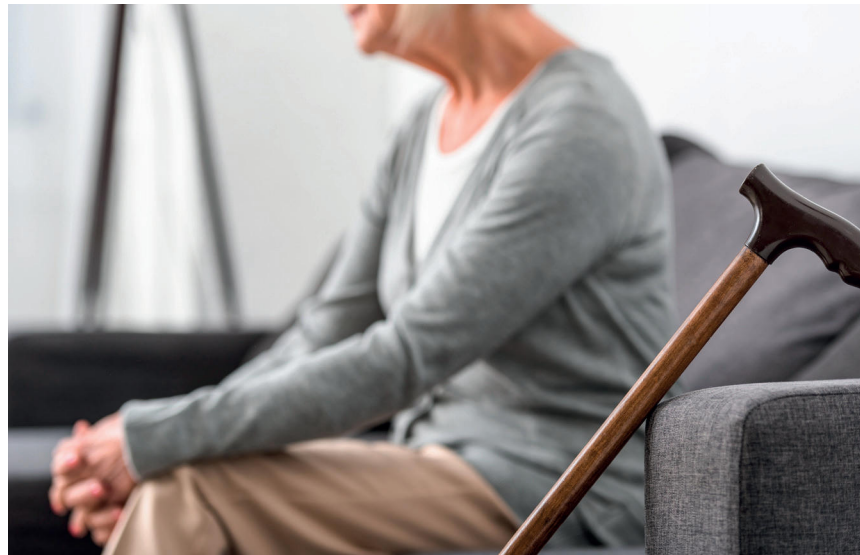
Locataires seniors : assembli'a adapte votre logement

Vous avez plus de 65 ans ? La démarche à suivre

1 > Faites-vous connaître auprès de notre pôle accueil au 04 73 98 28 98. Un interlocuteur dédié vous accompagnera sur les volets administratif et technique.

2 > Votre dossier enregistré, une visite est organisée au sein de votre domicile. Celle-ci a pour objectif d'évaluer votre perte d'autonomie et les travaux nécessaires pour faciliter votre quotidien. En fonction du diagnostic, les aides peuvent varier de 1700 à 4000 €.

4 > Dès que le montant alloué est connu, assembli'a détermine avec vous les travaux qui peuvent être réalisés dans votre logement et reste à vos côtés pour suivre les interventions.



Pour quels travaux ?

Le plus souvent, il s'agit de transformer une baignoire en douche, de fixer des barres de maintien dans les sanitaires. Il est aussi possible d'installer des WC surélevés, de changer les volets manuels pour des volets roulants (dans une pièce), d'installer un interphone lumineux pour les personnes malentendantes, etc.

Assembli'a peut également intervenir dans les parties communes de votre immeuble pour installer des rampes d'escalier ou des plans inclinés au niveau des marches, quand cela est réalisable.

Si votre logement ne peut pas être adapté dans des conditions satisfaisantes, assembli'a peut vous proposer un logement plus récent, adapté aux fauteuils roulants, par exemple.



Que pensez-vous

Les principaux résultats

Les conditions pour une enquête représentative et objective

- + Au cours du mois de mars, 900 locataires ont été interrogés par téléphone sur les prestations existantes. Ils ont été sélectionnés sur des critères objectifs pour constituer un **échantillon représentatif** de l'ensemble des habitants.
- + L'enquête a été menée par **une entreprise extérieure**, spécialisée dans ce domaine : AVISO Conseil. Cette entreprise a bâti l'échantillon des personnes sollicitées et a également travaillé sur le questionnaire pour que celui-ci couvre la palette des prestations d'assembliA.
- + Ces indicateurs viennent compléter à mi-parcours l'enquête de satisfaction menée par assembliA tous les 3 ans. C'est pourquoi le nombre de questions était un peu moins important, tout **en abordant un maximum de thématiques** sur votre logement, votre cadre de vie et vos relations avec assembliA.

Votre satisfaction globale est stable



84 % des locataires interrogés se déclarent satisfaits ou très satisfaits de leur bailleur. Ce résultat est identique à celui de l'enquête précédente. C'est une bonne nouvelle qui nous encourage à poursuivre nos actions ! Nous en sommes d'autant plus fiers que ce résultat place assembliA dans les 10 premiers bailleurs, les mieux notés par leurs locataires, au sein la région Auvergne-Rhône-Alpes.

Les premiers contacts

Avant d'emménager dans un nouveau lieu de vie, il y a l'incontournable « signature de bail ». AssembliA a souhaité que ce premier rendez-vous ne soit pas une simple démarche administrative.

- + Des documents simples et clairs sont transmis : pas question d'être submergé par le superflu !
- + Un lieu de signature dédié permet d'être au calme et d'accueillir les enfants.
- + Les chargés de clientèle font tout pour rendre ce moment plaisant et fondateur.

Cette première étape est désormais relayée par une **visite de courtoisie**. Il s'agit d'une expérimentation qui a été mise en place sur le secteur Clermont-La Plaine. Le rendez-vous est pris par un membre de l'équipe de proximité avec les nouveaux locataires. Sur une durée d'environ 30 minutes, cette rencontre permet de mieux faire connaissance. Si elle est appréciée, cette visite sera organisée sur les deux autres secteurs : Clermont-Gergovie et Clermont-Arvernes.

Vos relations avec assembliA

Entre vous et nous, l'information et la communication apparaissent plutôt fluides et utiles avec un taux de satisfaction qui augmente de 4 points, atteignant 80 %. En revanche, près de 40 % des locataires ont fait savoir **leur mécontentement concernant le traitement de leur dernière demande**. Ce pourcentage est un signe fort et toute l'équipe d'assembliA entend se mobiliser pour l'améliorer ! Des actions sont d'ailleurs d'ores et déjà engagées.



Efficacité et délais

Nous travaillons sur un nouvel outil informatique qui promet une vraie amélioration pour la qualité de service auprès de vous, locataires. Il s'agit de notre « **gestionnaire client** ».

- + Des tâches administratives seront automatisées, nous pourrons vous répondre plus vite.
- + Les SMS pourront être envoyés plus facilement à titre individuel et personnaliseront nos échanges.
- + Les salariés de terrain auront accès à l'ensemble des données et pourront répondre en direct.
- + Le suivi de vos demandes sera plus précis et plus interactif pour optimiser au mieux les délais.

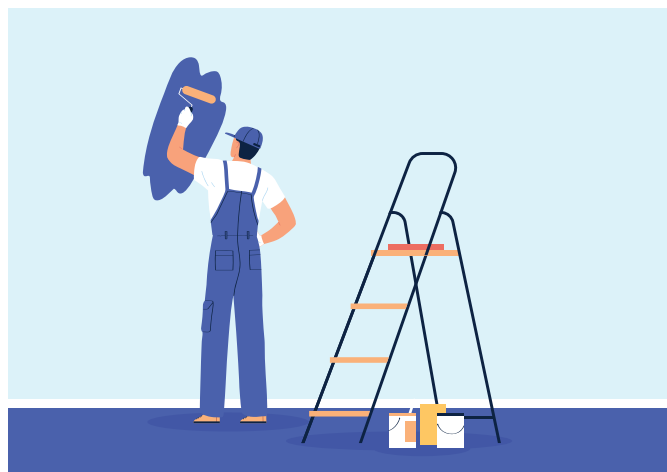
L'informatique ne remplace pas la relation humaine. C'est pourquoi, tous les modes de contact, et en particulier l'accueil physique, restent d'actualité. Nous tenons également à poursuivre nos appels qui permettent de nous assurer de l'intervention d'une entreprise au sein de votre logement.



us d'assembliA ?

de l'enquête satisfaction

Votre logement



Votre satisfaction fait un bond en avant concernant l'état et le fonctionnement des équipements de votre logement, passant d'un taux de 71 % à 82 %. Cette progression est majeure pour votre bailleur car elle concerne notre cœur de métier. Nous allons bien entendu faire en sorte de maintenir et, mieux encore, de faire en sorte que celle-ci progresse...

Standard à la relocation

Nous avons établi un référentiel sur lequel nos gestionnaires techniques immobiliers s'appuient pour déterminer les travaux à réaliser au sein d'un logement avant sa remise en location.



- + En établissant une liste exhaustive des équipements à évaluer, ce procédé permet une visite efficace du logement et des travaux qu'il est nécessaire d'effectuer pour satisfaire ses nouveaux occupants.
- + Le niveau de qualité exigé est identique pour l'ensemble de nos logements, quels que soit leur taille, l'immeuble ou le secteur au sein duquel ils se situent.
- + Il permet au gestionnaire technique de consacrer plus de temps à la relation avec ses clients.

Le contrat robinetterie



Ce n'est pas une nouveauté mais il est important de le mettre en avant car son application constitue un important levier de progression en termes de coût et de qualité de la robinetterie. Grâce à une mutualisation à l'échelle de notre parc immobilier, ce contrat vous permet de bénéficier d'un entretien régulier de votre plomberie au prix compétitif de 16 € par an ! Chaque locataire peut ainsi contacter l'entreprise prestataire pour une intervention concernant notamment le changement de joints, la réparation des robinets, le remplacement du flexible de douche...

- + Son objectif est aussi de vous permettre de maîtriser vos charges. Alors qu'une intervention pour la réparation d'une chasse d'eau coûte 80 €, celle-ci est comprise dans le contrat.

Votre cadre de vie



Cette thématique passe en revue votre environnement à différentes échelles : votre quartier, votre résidence et votre immeuble, ainsi que la propreté des parties communes. Des résultats très attendus car vous aviez été nombreux à pointer le manque de propreté des parties communes, lors de la précédente enquête. Nous sommes ainsi particulièrement fiers de vous présenter des taux de satisfaction en hausse concernant votre cadre de vie.

- + La qualité de vie dans le quartier : satisfaits à 78 % (taux identique)
- + Votre résidence et votre immeuble : 82 % (+ 7 points)
- + La propreté des parties communes : 80 % (+ 10 points)
- + L'état et le fonctionnement des équipements : 82 % (+ 8 points)

Actions sur la propreté des parties communes



Plus votre immeuble comporte de logements et plus les nettoyages sont fréquents. Ils sont, en toute logique, liés au nombre de va-et-vient dans les parties communes. À noter que le coût reste maîtrisé puisqu'il est partagé par un plus grand nombre d'habitants.

- + Depuis bientôt 2 ans, nous avons renforcé les contrôles auprès de l'entreprise en charge du nettoyage, afin de nous assurer de la qualité du travail effectué.
- + Nous tentons, chaque fois que cela est possible, de lutter contre les incivilités afin que les comportements négatifs de certains ne viennent pas dégrader le cadre de vie de l'ensemble des habitants.

Devenir propriétaire avec Domia !

Domia, notre coopérative immobilière propose des logements à la vente au sein du parc immobilier d'assemblia. Un conseiller est à votre écoute pour vous proposer un bien, en lien avec vos besoins et votre budget.



Pourquoi choisir Domia ?

- + Bénéficier d'avantages exclusifs en tant que locataire assemblia
- + Aucuns frais de dossier à régler
- + Avoir un large choix d'appartements au sein du parc immobilier d'assemblia, dans des résidences bien entretenues, toutes situées à proximité des transports en commun de Clermont-Ferrand.

Découvrez nos biens disponibles à la vente sur

 www.domia63.com

Besoin d'information, envie de visiter ?

À votre écoute au

 04 73 98 78 63

 contact@domia63.com



Quelle est la performance énergétique de mon immeuble ?



Pour répondre à cette importante question, assemblia a lancé une campagne de Diagnostics de Performance Énergétique (DPE) de son parc immobilier. Votre logement a fait ou fera peut-être partie des 4 400 appartements visités par l'entreprise spécialisée AED groupe, afin d'être diagnostiqué.

Le DPE est obligatoire : merci pour votre accueil !

Ces diagnostics permettent d'évaluer la consommation énergétique de votre immeuble et son impact en termes d'émission de gaz à effet de serre. Au terme de chaque diagnostic, une étiquette (de A à G) est attribuée à l'immeuble.

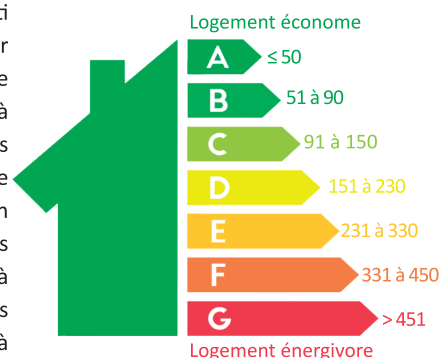
Vous êtes concernés ?

- + L'entreprise AED prend contact avec vous, par téléphone.
- + La visite dure environ 30 minutes.



À SAVOIR

En 5 ans, assemblia a investi plus de 65 M€ pour optimiser la performance énergétique de son parc immobilier et grâce à cela, maîtriser les charges de ses locataires (30 à 40 % de chauffage en moins après une rénovation thermique). En 2024, plusieurs rénovations sont menées à Clermont-Ferrand : dans les quartiers nord, à Saint-Jacques, à la Gauthière, soit au total près de 550 logements rénovés.



Rejoignez assemblia sur les réseaux sociaux !

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 : Joël Damase - Shutterstock - Domia

Réalisation : GroupeChaumeil - Impression : Print Conseil - ISSN 1367-5394