

Liaison

LE JOURNAL DES LOCATAIRES | AVRIL 2023



Poursuivre notre engagement pour la satisfaction des locataires



**Jacqueline
CUENOT-STALDER,
Présidente
d'Habitat 25**

Chaque année, le baromètre de satisfaction est un rendez-vous qui nous oblige : nous vous demandons, avec plaisir, votre avis sur les services rendus.

Vous nous faites ainsi part de votre satisfaction sur de nombreux points, tout en ciblant les domaines dans lesquels vous attendez davantage. Les équipes d'Habitat 25 ont engagé de nouvelles actions d'amélioration sur le suivi de vos demandes et la propreté des parties communes. En matière de qualité de service, ce sont les chantiers prioritaires de l'Office et nous continuerons à vous rendre compte des résultats atteints.



www.habitat25.fr

Dans ce numéro de Liaison, vous découvrez deux nouveaux programmes situés à Charquemont, ainsi que le visage de vos représentants nouvellement élus au Conseil d'Administration.



POINT SUR LES RÉSULTATS DU BAROMÈTRE DE SATISFACTION



Le baromètre de satisfaction annuel d'Habitat 25 capte un instantané de la perception par les locataires des services qui leur sont rendus. La dernière mesure de la satisfaction des locataires remonte à septembre 2022, sur la base d'un échantillon représentatif de 1 000 locataires.

L'année 2022 a été une année d'engagement pour Habitat 25 ! De nouvelles actions visent à améliorer votre satisfaction sur la propreté des parties communes et sur le suivi de vos demandes techniques.



Satisfaction globale


83 %



La satisfaction globale reste à un bon niveau et de manière homogène dans l'ensemble du patrimoine. Dans les Quartiers Prioritaires de la Ville, la satisfaction atteint également **83 %**. Mais vous attendez davantage d'Habitat 25 concernant la propreté des parties communes et le suivi de vos demandes.



Propreté des parties communes




59 %

de satisfaction

L'entretien des parties communes déçoit les locataires. Après un pic à **61 %** en 2021, le taux de satisfaction recule pour se situer à **59 %**. Bien que dans près d'un cas sur deux, les locataires mettent en cause le manque de civisme de leurs voisins, Habitat 25 s'est d'ores et déjà attelé à **l'amélioration du suivi des prestations de nettoyage**. La volonté de votre bailleur est d'améliorer votre quotidien et a pour cela engagé un plan d'action propreté :

- Suivi en continu de la satisfaction client, sur les sites où la satisfaction est la plus faible.
- Augmentation de la fréquence des contrôles.
- Contrôle de propreté croisé entre Habitat 25 et la société de nettoyage.
- Intégration des associations de locataires dans le dispositif de contrôle.
- Affichage du planning de nettoyage.

Traitement des demandes des locataires



58 %

de satisfaction

90 % des locataires sont satisfaits des interventions techniques dans leur logement. En revanche, vous attendez une amélioration dans la précision de la réponse apportée lors du premier contact avec Habitat 25. Vous souhaitez aussi être mieux informé du suivi de vos demandes. En effet, **28 % des locataires** estiment n'avoir obtenu aucune réponse à leur sollicitation, **53 %** affirment avoir relancé Habitat 25 après un premier contact. Habitat 25 met en place les actions suivantes :

- Envoyer des SMS à chaque étape de votre demande.
- Renforcer les contrôles des interventions et rappeler leurs engagements aux entreprises.
- Rencontrer plus régulièrement les entreprises pour améliorer la qualité des prestations.

RENFORCER L'ÉCOUTE LOCATAIRE SUR LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES



Dans le cadre des résultats du baromètre de satisfaction, Habitat 25 concentre ses efforts sur certaines thématiques, parmi elles la propreté des parties communes. Outre le fait d'assurer plus régulièrement le contrôle des prestations d'entretien ménager, Habitat 25 a décidé de mettre en place, tous les deux mois, une enquête de satisfaction portant sur la propreté des parties communes.

Concrètement, comment cela se traduit dans le quotidien des locataires ?

Tous les deux mois, un questionnaire est envoyé par mail aux locataires des groupes immobiliers ayant obtenu **un score inférieur à 50 % sur la thématique entretien ménager** lors des baromètres de satisfaction 2021 et 2022. Le questionnaire est envoyé par l'entreprise Praxis. Au besoin, une relance est faite une semaine après le premier envoi.

Quels locataires sont concernés ?

Sur les 10 000 logements gérés par Habitat 25, **environ 3 000 sont concernés par l'enquête**. Si vous n'avez pas encore communiqué votre adresse mail pour participer et donner votre appréciation, contactez votre agence sans plus tarder ! Des affiches sont apposées dans les halls des immeubles en question. Des informations complémentaires sont également disponibles sur www.habitat25.fr.



Objectif

Mesurer l'évolution de la satisfaction locataire et vérifier l'impact des actions d'amélioration.

DÉCOUVREZ LES VISAGES DE VOS REPRÉSENTANTS



Le dépouillement des résultats des élections des représentants des locataires a eu lieu jeudi 1^{er} décembre 2022, au siège social d'Habitat 25. Les associations de locataires étaient présentes. Le mandat de vos nouveaux élus court pour quatre années.

- La CLCV obtient deux sièges (Abdelaziz Koussouri et Sylviane Maxel) avec 59,19 % des voix
- La CNL obtient un siège (Bahdji Nedjem) avec 21,47 % des voix
- La CSF obtient un siège (Michelle Winkler) avec 19,34 % des voix

**Bahdji
Nedjem**

**Abdelaziz
Koussouri**

**Sylviane
Maxel**

**Michelle
Winkler**



HABITAT 25 ET CHARQUEMONT, UN PARTENARIAT QUI PERDURE...



La commune de Charquemont et Habitat 25 sont partenaires de longue date. Les premiers logements construits dans cette commune datent de 1933. Depuis, Habitat 25 et Charquemont coopèrent pour proposer une offre locative adaptée aux besoins de chaque époque.

DÉCOUVREZ LES DEUX NOUVEAUX PROGRAMMES D'HABITAT 25 À CHARQUEMONT : RUE DES PERCE-NEIGE ET PLACE DE L'HÔTEL DE VILLE

Rue des Perce-Neige

Le saviez-vous ? Avant la nouvelle construction se dressait un ensemble d'immeubles de 21 logements. Ce dernier a été démoli en 2016 et laisse place aujourd'hui à un programme de 11 logements : 5 logements individuels et 6 logements intermédiaires. Tous loués, ces nouveaux logements permettent aux locataires de bénéficier de logements récents, répondant aux nouvelles normes en vigueur. Cinq logements sont loués à des familles qui étaient déjà locataires d'Habitat 25 à Charquemont ou à Maïche.



Place de l'Hôtel de Ville

Habitat 25 a lancé un projet très ambitieux en créant 9 logements dans l'ancienne école. Avec ce nouveau programme, la Ville de Charquemont poursuit sa politique de redynamisation du centre-ville et Habitat 25 renouvelle son offre de logements dans la commune.



www.habitat25.fr

AGENCE DE BESANÇON

3, rue Louis Garnier
25044 Besançon cedex
Tél. : 03 81 82 78 00

AGENCE DE MONTBÉLIARD

6 bis, rue du Petit Chênois
25204 Montbéliard cedex
Tél. : 03 81 90 71 00

AGENCE DE PONTARLIER

2-4, rue Bourdin
25300 Pontarlier
Tél. : 03 81 82 78 35

NOS AGENCES SONT OUVERTES :

Du lundi au jeudi : 9 h - 12 h et 13 h 30 - 17 h
et le vendredi : 9 h - 12 h et 13 h 30 - 16 h

SIÈGE SOCIAL

5, rue Louis Loucheur - 25041 Besançon cedex

Directeur de la publication : Laurent Gaunard - **Directeur de la rédaction** : Lucie Louvet -
Rédacteur : Nora Hammache - **Visuels** : Staccato, L. Georges/Département du Doubs, Habitat 25 et
Adobe Stock - **Conception et réalisation** : Staccato - **Impression** : L'imprimeur Simon - **Date de
parution / dépôt légal** : Avril 2023 - ISSN : 2256 7208