

Liaison

LE JOURNAL DES LOCATAIRES | DÉCEMBRE 2023



HABITAT 25 ET VOUS : C'EST ENSEMBLE QUE L'ON AVANCE



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

Parce que la performance est bien souvent un travail d'équipe, je tenais à vous remercier pour votre implication dans l'enquête de satisfaction annuelle, qui comme vous le savez, est un rendez-vous nécessaire pour recueillir votre avis sur les services proposés et ainsi fixer de nouvelles perspectives d'amélioration. Certains chiffres, vous le verrez, sont de plus en plus encourageants, synonymes de l'écoute qu'Habitat 25 vous porte, ainsi qu'à vos associations de représentants de locataires.

Et parce que l'arrivée d'une nouvelle année est l'occasion de prendre de nouvelles bonnes résolutions et que nous restons mobilisés à vos côtés sur les économies d'énergie, Liaison vous propose de précieux conseils pour vous aider à maîtriser vos charges.

En ces derniers jours de l'année 2023, je vous souhaite de très belles fêtes de fin d'année. Bonne lecture !



www.habitat25.fr

UNE SATISFACTION QUI SE MAINTIENT ET DES AXES D'AMÉLIORATION TOUJOURS PRÉSENTS



Comme chaque année, dans le cadre de son enquête de satisfaction, Habitat 25 vous demande votre avis sur votre logement, votre immeuble, votre cadre de vie mais aussi sur les services que nous vous proposons, afin de comprendre ce qui vous satisfait ou non.

Ce baromètre de satisfaction annuel capte ainsi un instantané de votre perception des services qui vous sont rendus et permet aux équipes d'Habitat 25 d'être informées des points à renforcer et à améliorer. En septembre dernier, 1 000 d'entre vous ont répondu aux questions du cabinet Aviso, ce qui a permis de tirer plusieurs enseignements :

Satisfaction globale

84,4 %



Malgré un contexte compliqué par l'inflation et la hausse des charges pour les locataires, la satisfaction globale est en hausse (**84,4 %** cette année contre 83 % en 2022), ce qui est assez remarquable. Ce taux est également supérieur à la moyenne d'autres bailleurs sociaux (80 % - benchmark réalisé par Aviso).

- **Planoise, Besançon** : 91 % de satisfaction
- **Quartier de la Petite Hollande, Montbéliard** : 82 % de satisfaction
- **Quartier des Fougères, Grand-Charmont** : 94 % de satisfaction

Traitement des demandes

58,3 %

de satisfaction



Malgré le fait que vous soyez satisfaits des réponses apportées à vos demandes et des interventions effectuées, des améliorations restent à apporter au **suivi de vos demandes** et à la **communication** autour de celles-ci.



Savez-vous que de votre côté, vous pouvez suivre l'avancée de vos demandes sur **Mon Agence en Ligne** ?

Accueil des locataires

85,9 %

de satisfaction



Sur l'ensemble des territoires, **85,9 %** des résidents se disent satisfaits de **l'accueil qui leur est réservé** par les collaborateurs d'Habitat 25, ce qui est supérieur au taux de satisfaction observé chez d'autres bailleurs sociaux (82 % - benchmark réalisé par Aviso).

Propreté des parties communes

59,4 %

de satisfaction



En **2022**, ce taux était de **58,9 %**. Pour remédier à cela, en **2023**, ce ne sont pas moins de **1 900 contrôles de propreté** qui ont été réalisés. Dans certains quartiers et résidences, cela a porté ses fruits.

- **Quartier Bregille, Besançon** : de 38 % à **58 %** de satisfaction (entre 2022 et 2023)
- **Avenues Léon Blum et Georges Pompidou, quartier de la Petite Hollande, Montbéliard** : de 50 % à **78 %** (entre 2022 et 2023).
- **Clos Saint Michel, Maiche** : de 17 % à **60 %** de satisfaction (entre 2022 et 2023) !

Même si cette année les résultats sont fragiles (**59,4 %**), les progrès observés sur certains immeubles sont encourageants et démontrent la mobilisation d'Habitat 25. Pour autant, nous allons maintenir nos efforts afin de trouver les solutions qui permettront d'enclencher une dynamique sur le long terme !



Selon vous, bien que les **prestations de nettoyage** soient une cause de cette insatisfaction (**27 %**), le **comportement** et les **incivilités de certains locataires** sont majoritairement et de plus en plus mis en évidence (**42,3 %**). Bien qu'un effort de tous soit le bienvenu, nous travaillons à la résolution de cette problématique avec les **associations de locataires**.



COMMENT RÉDUIRE LES DÉPENSES ÉNERGÉTIQUES ?



Les prix élevés de l'énergie concernent les locataires d'Habitat 25, comme l'ensemble de la population. Pour un hiver moins coûteux et dans le cadre de la maîtrise des charges d'eau, de chauffage ou encore d'énergie, Habitat 25 met en place plusieurs actions. De votre côté, vous avez également un rôle à jouer ! Vous pouvez par exemple réduire votre consommation en adoptant les bons gestes.

Pour un hiver moins coûteux, 4 gestes recommandés par Habitat 25 et les associations de locataires



Le chauffage :

La température recommandée est de **19 °C le jour** et de **17 °C la nuit**. Si votre radiateur est froid ou tiède, ou si vous ressentez une sensation de froid, pensez à **vérifier la température de votre logement** avant de faire appel à un technicien. Il ne s'agit pas forcément d'une panne et votre pièce est peut-être déjà chauffée à la bonne température. Sinon, la **vanne du radiateur est peut-être fermée**.



En cas de problème avec votre chauffage, contactez directement **l'entreprise partenaire d'Habitat 25** (coordonnées affichées dans le hall de votre immeuble et disponibles sur votre compte **Mon agence en ligne**).



Retrouvez plus d'informations à ce sujet sur habitat25.fr/84

L'électricité :

Pour surveiller votre consommation d'électricité et l'ajuster, pensez à **suivre votre consommation** sur l'espace personnel proposé par votre fournisseur.



Plus de précisions sur les économies d'électricité sur habitat25.fr/85

L'eau :

Les factures d'eau peuvent peser lourd dans le budget d'une famille. Pour agir, **on traque les fuites et on adopte des gestes essentiels**. La première chose à faire pour économiser au maximum l'eau, ressource rare, est de **vérifier qu'aucune fuite n'occasionne de pertes chez vous**. Pour cela, fermez tous vos robinets, relevez l'index de votre compteur d'eau et patientez au moins plusieurs heures (idéalement une nuit entière). Si l'index de votre compteur a changé, il y a une fuite.



Une fuite d'eau ? Contactez sans délai PROXISERVE (coordonnées dans le hall de votre immeuble).



Surveillez votre consommation d'eau avec votre **tableau annuel de suivi**, téléchargeable sur habitat25.fr/83

LES BONS RÉFLEXES



- Baisser le chauffage quand on quitte une pièce ou le logement.
- Installer des rideaux épais et fermer les volets en fin de journée pour éviter les déperditions de chaleur.
- Placer des bas de portes sur celles donnant à l'extérieur.
- Ne rien poser devant ou sur les radiateurs.
- Dépoussiérer les radiateurs.
- Aérer 10 minutes par jour.

LES BONS RÉFLEXES



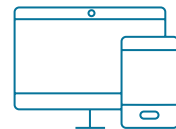
- Éteindre ou débrancher tous les appareils en marche ou en veille quand ils ne sont pas utilisés. Pour plus de facilité, pensez aux multiprises à interrupteur.
- Optimiser votre éclairage en privilégiant les ampoules LED, en éteignant systématiquement la lumière en quittant une pièce ou encore en agencant vos meubles de façon à profiter au maximum de la lumière naturelle.
- Cuisiner économe en couvrant les poêles et casseroles pendant la cuisson.
- Utiliser vos appareils ménagers en heures creuses.
- Privilégier les programmes « Eco » de votre électroménager pour économiser eau et énergie.

LES BONS RÉFLEXES



- Privilégier les douches aux bains.
- Se doucher en 4 minutes, le temps d'une chanson.
- Installer des mousseurs sur les robinets et dans le pommeau de douche.
- Placer une bouteille remplie dans le réservoir de la chasse d'eau si celle-ci ne possède pas de double débit.

MON AGENCE EN LIGNE : AVEC VOUS 24H/24 ET 7J/7



QU'EST-CE QUE C'EST ET À QUOI ÇA SERT ?

Mon agence en ligne est un service exclusivement dédié à nos locataires, permettant de réaliser la plupart de vos démarches depuis votre téléphone ou votre ordinateur, le tout **24H/24 et 7J/7** !

VOUS POUVEZ :

- **Payer votre loyer** en ligne et/ou **adhérer au prélèvement automatique**.
- **Transmettre votre attestation** d'assurance à jour.
- **Mettre à jour vos coordonnées**.
- **Effectuer et suivre vos demandes** administratives ou techniques (hors IMOZEN).
- **Signaler les dysfonctionnements** dans les parties communes (portes, interphones, éclairages, espaces verts...).
- **Retrouver les coordonnées** des entreprises prestataires en charge des dépannages et réparations dans votre logement.



COMMENT JE CRÉE MON COMPTE ?

POUR CRÉER VOTRE COMPTE, VOUS AVEZ BESOIN :

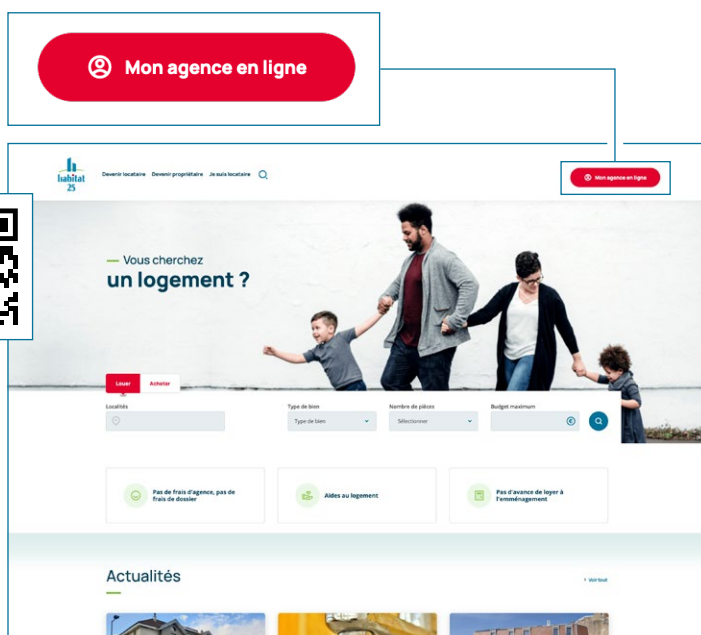
- De votre **adresse e-mail** utilisée dans votre dossier locataire et communiquée à votre agence.
- De votre **date de naissance**.
- De votre **numéro de dossier** de facturation (figure sur votre avis d'échéance).

ENSUITE, SUIVEZ LES 3 ÉTAPES SUIVANTES :



1. Accédez à Mon Agence en Ligne et choisissez « **Pas encore inscrit ?** ».
2. Renseignez votre adresse e-mail, votre date de naissance et votre numéro de dossier de facturation.
3. Vous recevez un mail confirmant votre inscription à Mon agence en ligne.

En cas de difficultés pour créer votre compte Mon agence en ligne, contactez votre interlocuteur habituel en agence pour mettre à jour votre adresse e-mail.



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 Chénois
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 :** Loanne Gasnier -
Visuels : L. Georges/Département du Doubs 2021, Adobe Stock, Habitat 25 - **Conception et réalisation :** Staccato -
Impression : Groupe Estimprim - **Date de parution / dépôt légal :** Décembre 2023 - ISSN : 2256 7208