

Liaison

LE JOURNAL DES LOCATAIRES | MARS 2025



MERCI POUR VOTRE CONFIANCE !



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

Le baromètre satisfaction 2024 révèle, qu'à nouveau, vous témoignez votre confiance aux équipes d'Habitat 25.

Merci ! Votre satisfaction est un objectif central qui nécessite un engagement constant. C'est pourquoi, nous maintenons nos efforts sur la propreté des parties communes et le suivi de vos demandes d'intervention.

Liaison vous sensibilise également à l'importance du tri sélectif pour un cadre de vie agréable, des charges mieux maîtrisées et un impact positif sur l'environnement.

Bonne lecture.



www.habitat25.fr

VOTRE AVIS SUR LA QUALITÉ DE NOS SERVICES



En septembre 2024, 1 000 locataires ont donné leur avis sur les services proposés par Habitat 25. Vos retours sont précieux et nous permettent d'améliorer nos prestations.

86,9%

de satisfaction



8 locataires sur 10 satisfaits d'Habitat 25

En 2024, **86,9 % des locataires se disent satisfaits d'Habitat 25**. Ce taux est de 85,2 % dans les Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville, ce qui montre un bon niveau de satisfaction sur tout le territoire. Merci pour votre confiance !



86,3%

de satisfaction

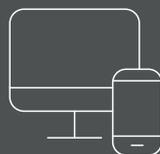


Relation client : une attention particulière à chaque étape

86,3 % des locataires apprécient l'information et la communication d'Habitat 25.

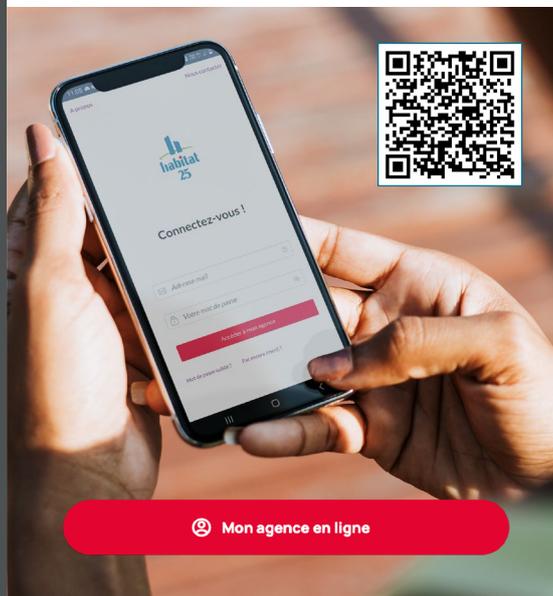
85,6 % sont satisfaits de l'accueil des équipes et 90,2 % de l'intervention technique dans leur logement. En revanche, seulement 56,2 % sont satisfaits du traitement de leur demande. Ce résultat met en lumière un point à améliorer sur l'information qui vous est donnée entre le signalement d'un problème et l'intervention : Habitat 25 réorganise son dispositif de relation client (aboutissement en 2025) pour un meilleur suivi des prestations.

- Sensibilisation des prestations pour qu'ils vous informent de l'avancement de la réparation.
- Après toute intervention d'une entreprise, envoi au locataire d'une enquête de satisfaction par SMS.



MON AGENCE EN LIGNE, ACCESSIBLE 24H/24 ET 7J/7

Mon agence en ligne est un service exclusivement dédié à nos locataires, accessible depuis notre site internet habitat25.fr. Il permet de réaliser la plupart des démarches depuis un téléphone ou un ordinateur, 24h/24 et 7j/7.



 **Mon agence en ligne**



63,9%

de satisfaction



Propreté des parties communes : encore des efforts à faire

La satisfaction concernant la propreté des parties communes a progressé en 2024 (63,9 % contre 59,4 % en 2023), mais elle reste à améliorer.

Les locataires mettent en cause le comportement des résidents, la qualité et la fréquence du nettoyage.



Affiche de sensibilisation au respect de la propreté des lieux.

Un nouveau contrat pour le ménage des parties communes

En 2024, Habitat 25 a lancé un nouvel appel d'offres pour le nettoyage des parties communes des immeubles.

Ce contrat, élaboré en partenariat avec les associations de locataires, est en œuvre depuis le 1^{er} février 2025.

Il s'appuie sur des critères plus stricts pour garantir la qualité des prestations (encadrement, formation, matériel...).

Prochainement, des enquêtes régulières par SMS seront envoyées aux locataires de certains immeubles pour s'assurer de leur satisfaction.



TRIEZ ! PLUS ÉCONOMIQUE ET MIEUX POUR LA PLANÈTE



Dans la plupart des communes, la facture pour le ramassage des déchets prend en compte le tri. En résumé, moins vous triez, plus vous payez. Et vice versa. Voici quelques gestes à adopter pour réduire vos déchets.



Dans le bac de tri ou en points de collecte*

- Les emballages carton et les briques alimentaires
- Le papier, les journaux
- Les emballages en plastique
- Les emballages en métal



À apporter en déchetterie*

- Piles, batteries, ampoules
- Appareils électriques, électroniques et électroménagers
- Cartouches d'imprimante
- Produits dangereux

* Renseignez-vous auprès de votre mairie.



Que faire de mes encombrants ?

Les encombrants sont des déchets trop gros (meubles, électroménager...) pour être pris en charge par le service de collecte des déchets. Ils doivent être déposés en déchetterie ou, si votre mairie propose ce service, dans les locaux prévus à cet effet.



Déposer, abandonner, jeter ou déverser tous types de déchets sur la voie publique ou privée, y compris dans les locaux ordures ménagères et les parties communes de votre immeuble, est punissable d'une amende pouvant aller jusqu'à 1 500 €.

En triant correctement, vous remplissez moins le bac gris (ordures ménagères) et agissez sur la maîtrise de vos charges.



Les mairies proposent généralement des documents récapitulants les déchets à jeter dans le bac de tri :

- Pays de Montbéliard Agglomération : agglo-montbeliard.fr/vivre-ici/dechets
- Grand Besançon Métropole : grandbesancon.fr/infos-pratiques/environnement/dechets/
- Communauté de Communes du Grand Pontarlier : preval.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

www.habitat25.fr

SIÈGE SOCIAL

5, rue Louis Loucheur - 25041 Besançon cedex

Directeur de la publication : Laurent Gaunard - **Directrice de la rédaction :** Lucie Louvet - **Rédaction :** Service communication - **Visuels :** L. Georges/Département du Doubs 2021, Adobe Stock, Habitat 25 - **Conception et réalisation :** Staccato - **Impression :** Groupe Estimprim - **Date de parution / dépôt légal :** Mars 2025 - ISSN : 2256 7208