

Liaison

LE JOURNAL DES LOCATAIRES | MARS 2026



S'AMÉLIORER, GRÂCE À VOUS



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



www.habitat25.fr

Cette année encore, vous avez été interrogés sur les services d'Habitat 25. Vos retours sont essentiels pour continuer d'améliorer nos prestations et de mieux vous accompagner tout au long de votre parcours locatif.

Votre satisfaction est au cœur de nos priorités, c'est pourquoi nous maintenons nos efforts sur l'entretien des parties communes de votre résidence et votre accompagnement personnalisé.

Le suivi des demandes d'intervention par SMS et le Service Relation Client, lancés en 2025, permettent d'assurer un suivi constant des échanges entre Habitat 25, ses prestataires et vous.

Merci pour votre confiance !

Bonne lecture.



VOTRE AVIS SUR LES SERVICES D'HABITAT 25



En septembre 2025, 1 000 locataires interrogés par l'Institut Présence ont donné leur avis sur les services proposés par Habitat 25. Cette capture instantanée de la satisfaction des locataires nous permet d'améliorer notre qualité de service.

8 locataires sur 10 satisfaits d'Habitat 25



En 2025, **85 % des locataires interrogés** se déclarent satisfaits. Le niveau de satisfaction est élevé sur l'ensemble du territoire, y compris dans les **Quartiers Prioritaires de la Ville**, avec un taux de **84 %**.

Merci de votre confiance !

Le taux de satisfaction globale est stable depuis cinq ans avec une moyenne de **85,4 %**.



Entretien de votre résidence, des progrès à faire

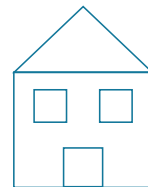


À peine plus d'un locataire sur deux est satisfait de la propreté des parties communes avec des différences locales : 71 % sur le secteur de l'agence de Pontarlier, 59 % sur le secteur de l'agence de Montbéliard et 48 % sur le secteur de l'agence de Besançon.

Le nouveau contrat d'entretien ménager des parties communes, mis en place début 2025, ne s'est pas révélé à la hauteur des exigences de qualité d'Habitat 25 sur certaines communes du secteur de l'agence de Besançon. Le contrat avec l'entreprise a donc été arrêté. Depuis septembre 2025, une nouvelle entreprise intervient pour assurer l'entretien des parties communes de votre résidence.

Les équipes d'Habitat 25 restent mobilisées pour améliorer votre satisfaction sur ce sujet.

VOTRE PARCOURS LOCATAIRE, UNE ATTENTION PARTICULIÈRE À CHAQUE ÉTAPE



L'emménagement
dans votre
nouveau logement



80 %

de satisfaction

L'entrée dans le logement avoisine les **80 %** de satisfaction et les **logements** sont satisfaisants à **82 %**.

87,1 %
de satisfaction



**Renouvellement du
contrat multiservices**

Le **contrat multiservices** est renouvelé pour une période de cinq ans (2026-2030).

**Vos demandes
d'intervention
technique**

85,6 %

de satisfaction

Des campagnes de suivi par SMS ont été mises en place pour :

- Confirmer la prise en compte de votre demande,
- Vous informer des délais de prise de contact par l'entreprise mandatée,
- Vérifier la réalisation de l'intervention dans votre logement et sa qualité.



**Vos échanges avec
Habitat 25**

Le contact avec Habitat 25 est un point essentiel de votre parcours locataire : **88,1 % des interrogés considèrent les échanges comme satisfaisants**. La **facilité à joindre** Habitat 25 est évaluée à **83,4 %** et l'**amabilité** des interlocuteurs Habitat 25 à **94 %**.

**Jamais loin,
toujours joignables.**



Service Relation Client

Du lundi au vendredi
8h30-12h et 13h30-17h30
(16h30 le vendredi)

03 81 827 827



IMOZEN

Contrat multiservices Proxiserve
pour vos interventions techniques.
Du lundi au samedi, **7h-21h**

09 69 39 07 22



Votre espace

Mon Agence en Ligne

Pour vos démarches administratives,
transmettre des documents, payer
votre loyer, signaler un problème,
suivre vos demandes...

BIEN VIVRE ENSEMBLE, SUIVEZ LE GUIDE !

Le bien vivre ensemble est l'affaire de tous. Locataires et bailleur contribuent chaque jour à un cadre de vie plus agréable et respectueux de tous. Les équipes d'Habitat 25 vous accompagnent dans votre vie quotidienne, découvrez dans cet article les règles du bien vivre en collectivité.



Quatre conseils pour une bonne entente dans votre immeuble



Respecter les espaces communs

Les parties communes de votre résidence sont entretenues par Habitat 25. Pour le bien-être de tous, respectez l'entretien, n'encombrez pas les espaces communs et ne jetez pas de déchets aux abords de votre immeuble.



Être courtois

Respecter et être poli envers ses voisins est un élément clé d'une bonne entente dans votre résidence. Même en cas de désaccord !



Surveiller ses animaux

Les animaux de compagnie sont autorisés dans les logements. Dans les parties communes, veillez à ce que vos animaux ne perturbent pas le voisinage et ramassez leurs déjections.



Encourager le respect mutuel

Participer à des réunions de voisinage et à des rencontres pour faciliter la communication entre voisins. Le respect mutuel est essentiel au bien vivre ensemble.

Et si on ne s'entend pas ?

En cas de désaccord avec un voisin, essayez d'abord de dialoguer calmement. Si la situation ne s'améliore pas, **les équipes de proximité et de médiation d'Habitat 25 sont à votre écoute.**

Vous pouvez les solliciter :

- en point d'accueil,
- lors de leur passage dans votre résidence,
- en agence Habitat 25 à Besançon, Montbéliard et Pontarlier.

Le recours au Service Relation Client

Vous pouvez aussi contacter le **Service Relation Client** au **03 81 827 827** pour exposer votre situation. Nos conseillers clientèle prennent en charge votre demande et les équipes de médiation en assurent le suivi et le traitement. Le **dispositif de tranquillité résidentielle Médiation** facilite le vivre ensemble dans les résidences de **certains quartiers de Besançon**. Si votre immeuble est concerné, le numéro de Médiation est affiché dans votre hall.



médiation
SERVICE DE TRANQUILLITÉ

En cas de situation de violence ou de danger immédiat, contactez les forces de l'ordre et signalez le problème en composant le 17.

Jamais loin, toujours joignables.

Agence de Besançon
3, rue Louis Garnier
25044 Besançon cedex

Agence de Montbéliard
6 bis, rue du Petit Chênois
25204 Montbéliard Cedex

Agence de Pontarlier
2-4, rue Arthur Bourdin
25300 Pontarlier

Service Relation Client

03 81 827 827

du lundi au vendredi de **8h30 à 12h**
et de **13h30 à 17h30** (16h30 le vendredi)

Siège social - 5, rue Louis Loucheur - 25041 Besançon Cedex - client@habitat25.fr - www.habitat25.fr

SIRET 181 500 018 00010 - AP 6820 A - N° intracommunautaire FR 71272500018 - Habitat 25, Office Public de l'Habitat du Département du Doubs

Directrice de la publication : Nadia Skakni - Directrice de la rédaction : Lucie Louvet - Rédaction : Service communication - Visuels : Vincent Facchini (photographe des photos de locataires Habitat 25), L. Georges/Département du Doubs 2021, Adobe Stock, Habitat 25 - Conception et réalisation : Staccato - Impression : Groupe Estimprim - Date de parution / dépôt légal : Mars 2026 - ISSN : 2256 7208