

Chers locataires,



En octobre dernier, Habitat 06 a conduit une enquête de satisfaction avec le concours d'un prestataire indépendant, auprès de 201 locataires de notre patrimoine.

L'enquête satisfaction tient une place importante dans notre gestion. Elle revêt pour nous un caractère prioritaire pour recueillir et analyser, à l'échelle de l'ensemble de notre patrimoine, les informations relatives à vos attentes et à votre perception du service que nous vous apportons au quotidien.

Une enquête satisfaction n'est donc pas un exercice banal. Elle met en lumière les relations croisées entre nos locataires, nos gardiens, les équipes du siège d'Habitat 06 et l'ensemble des prestataires qui interviennent sur notre patrimoine.

Je tenais tout d'abord à remercier toutes les personnes interrogées pour le temps qu'elles ont consacré à cette enquête. Au-delà de notre gestion quotidienne à vos côtés, les résultats de l'enquête ont une importance stratégique. Nous en déduisons des mesures correctives, qui porteront notamment sur l'aspect et la propreté des parties communes et des abords des immeubles, sur le contrôle qualité de nos prestataires, leurs délais d'intervention, et le suivi plus rigoureux de vos demandes et des réponses que nous vous apportons.

Si globalement les résultats attestent d'une amélioration de votre satisfaction, certains sujets méritent une action déterminée de notre part et nous reviendrons vers vous en début d'année 2016 pour vous détailler les mesures qui seront prises.

A l'occasion des fêtes de fin d'année, le temps est venu de chasser les chagrins, les soucis et les douleurs, pour laisser place à un peu de joie et de bienveillance. Je vous souhaite de belles fêtes de fin d'année, en espérant que tous vos vœux soient exaucés.

Le Directeur Général - Laurent CHADAJ

Toute l'équipe d'Habitat 06 vous souhaite de très belles fêtes de fin d'année, qu'elles soient remplies de joie et de bonheur !

Une nouvelle année débute... Souriez, rêvez, donnez, partagez, chantez, dansez !

LES DERNIÈRES LIVRAISONS D'HABITAT06



HAUSSE DES LOYERS 2016



En application des termes du contrat de location, les loyers sont révisés tous les ans au 1^{er} janvier. Cette évolution est basée sur l'évolution de l'indice IRL (Indice de Révision des Loyers).

Au vu de l'évolution de cet indice HABITAT 06 a décidé de ne pas appliquer de hausse des loyers au 1^{er} Janvier 2016.

Le Clos Forestier – Roquebrune Cap Martin
-04/11/2015

Livraison de 8 logements PLS



EKYNOX – Menton

- 01/12/2015

Livraison de 10 logements
PLS - PLUS - PLAI





Enquête de satisfaction 2015

Résultats et plan d'actions

En octobre dernier, nous vous avons informés de la tenue d'une enquête de satisfaction. Celle-ci a eu lieu auprès d'un échantillon composé de 201 locataires (20 % du patrimoine concerné)

Ces résultats ont été détaillés au Conseil d'Administration de la société et nous souhaitons vous communiquer ci-après les principales informations:

● **Satisfaction générale:** Le résultat 91 % se situe en amélioration par rapport aux précédentes enquêtes de 2013 (85.1%) et de 2011 (81%).

Ce taux de satisfaction globale est au-dessus des résultats moyens des bailleurs sociaux (79 %) mais aussi du parc privé non conventionné (81 %).

● **Le logement:** La satisfaction sur le logement est également élevée à 84,6 %, en stabilité par rapport à la précédente enquête (85,8 %) et au niveau du parc social (83 %) et du parc privé (84 %).

● **Parties communes :** Avec un résultat à 66,5 %, la satisfaction sur les parties communes de nos résidences est en baisse par rapport à 2013 (72,3 %).

L'insatisfaction porte principalement sur l'aspect des halls, escaliers et paliers d'étages, avec une concentration sur les patrimoines pour lesquels des actions lourdes de réhabilitation vont être ou sont engagées. Comparativement, les résultats moyens obtenus sur le parc social sont à 69 % et à 76 % sur le parc privé.

● **Relation locataires :** La qualité de l'accueil bénéficie d'un résultat de 94 %, nettement au-dessus de la moyenne du parc social (84 %) et du parc privé (85 %).

Il en est de même pour la qualité globale de la relation : 89,8 % pour Habitat 06 ; 63 % pour le parc social et 67 % pour le parc privé.

Suite à cette enquête, des actions vont être engagées portant prioritairement sur les sujets suivants :

- Renforcer la propreté des parties communes et des abords des immeubles
- Maintenir voire renforcer le contrôle et l'évaluation des interventions (délai, qualité)
- Renforcer le suivi des demandes et les explications apportées aux locataires.



La VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée)



Dans un appartement, la présence humaine engendre une forte concentration de particules qui polluent l'air et une VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée) peut y remédier. Cependant, afin de rester performant, ce système d'aération mérite un nettoyage et un entretien des plus minutieux.

Les composants de la VMC qui nécessitent le plus d'attention sont les bouches d'aération. Pensez à les dépoussiérer régulièrement et à les nettoyer une fois par trimestre en frottant avec une éponge imbibée de liquide vaisselle ou de savon. Veillez également à ne pas obstruer les entrées d'air situées dans les séjours et chambres.

Enfin, HABITAT 06 a mis en place un planning de nettoyage des gaines d'aération VMC.