

DES NOUVELLES !

Elections des représentants des locataires au Conseil d'Administration d'HABITAT 86

Le 3 décembre 2010, a eu lieu au siège d'HABITAT 86, le dépouillement des élections des représentants des locataires. Ont été élus, pour 4 ans, pour vous représenter au sein de notre Conseil d'Administration :

- Monsieur ROGEON René ADLIHV/CGL (34%)
- Monsieur CHARBONNIER Bernard CNL (29 %)
- Monsieur BOCAT Joël AFOC (27 %)
- Monsieur MANTEAU Jean-Marc CSF (10 %)

Détecteurs de fumée :

Le décret du 10 janvier 2011, rend obligatoire d'ici mars 2015, la présence d'un détecteur de fumée dans chaque logement, et ce pour prévenir risques de décès liés aux incendies. L'installation et l'entretien de ces détecteurs sont à la charge de l'occupant (locataire ou propriétaire).

HABITAT 86 rencontrera prochainement vos représentants pour évoquer ce sujet et vous serez tenus au courant des décisions prises.

Alors pas de précipitation et surtout **attention aux démarcheurs !!**



Agression personnel de proximité :

L'agresseur de l'un de nos gardiens d'immeubles sur Poitiers a vu, en septembre 2010, la confirmation en appel de sa condamnation en première instance à 3 mois d'emprisonnement et à une amende de 400 €.

HABITAT 86 est ainsi encouragé à engager systématiquement des poursuites judiciaires dès lors qu'un membre de son personnel sera agressé physiquement, verbalement et/ou moralement.



La CAF

Nouveau n° téléphone :

0810 25 86 10



Attention : suppression de la rétroactivité de l'Aide Personnalisée au Logement :

Pour ne pas prendre le risque de perdre cette aide, en cas de changement dans votre situation familiale ou financière, vous devez effectuer auprès des services de la CAF toutes les démarches administratives nécessaires à leur information.

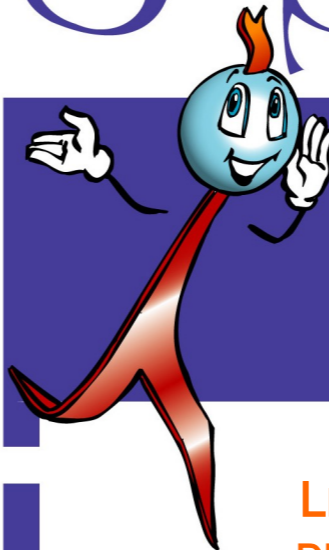
Enquête SLS

(Supplément de Loyer de Solidarité) :

Certains d'entre vous ont reçu l'enquête SLS 2011 ; n'oubliez pas de la retourner dûment complétée avec la copie de l'avis d'imposition 2010 portant sur les revenus 2009.

Un ami, un membre de votre famille recherche un logement sur la Vienne ? Vous êtes 92% à vous déclarer satisfaits de nos services... Alors parlez-en à votre entourage, invitez-les à prendre contact auprès nos antennes et agences !

à propos



SPÉCIAL
Enquête de satisfaction

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ENQUÊTE 2010

92% d'entre vous se déclarent satisfaits de nos services

91% d'entre vous recommanderaient nos logements à leurs amis ou famille.

Concernant nos logements :

90% d'entre vous en sont globalement satisfaits

86% d'entre vous les jugent adaptés à leur besoin

86% estiment que le rapport qualité/prix du logement est satisfaisant



La lettre d'information des locataires d'HABITAT 86

Hiver 2010-2011

RAPPEL !

Comme en 2004 et 2007, un tiers de nos locataires a été enquêté. Grâce à cette 3^{ème} enquête, HABITAT 86 a ainsi questionné l'ensemble de ses locataires.

Qui a effectué cette enquête ?

Comme les éditions précédentes, cette mission a été confiée à un cabinet extérieur pour garantir les résultats.

Quel a été le taux de réponses ?

2 850 questionnaires ont été envoyés mi-septembre 2010, 1 083 ont été retournés, soit un taux de retour de 38%. Ce taux est suffisant pour garantir un bon niveau de fiabilité des résultats.

HABITAT 86

souhaite remercier l'ensemble des locataires ayant répondu à cette enquête et s'engage à répondre par écrit à toutes les personnes ayant fait un (ou des) commentaire(s) dans l'espace prévu à cet effet sur le questionnaire.

Une question, une interrogation, n'hésitez pas à contacter votre antenne ou agence

ou
www.habitat86.fr



Siège Social d'HABITAT 86 : 33 rue du Planty - BP 27 - 86180 Buxerolles - Tél : 05.49.45.66.76 - contact@habitat86.fr

Agence de Châtelleraut : 9 rue Georges Rouault - BP 40818
Tél : 05 49 18 56 00 - ag.chatelleraut@habitat86.fr

Antenne de Chauvigny : Cité du Peuron - bât A
Tél : 05 49 18 56 80 - chauvigny@habitat86.fr

Antenne Futuroscope : 14 bd des Frères Lumière - Rés. Altaïr
Chasseneuil Tél : 05 49 18 55 65 - futuroscope@habitat86.fr

Antenne de Gençay : 21 place du Marché
Tél : 05 49 18 56 70 - gencay@habitat86.fr

Agence de Poitiers : 107 rue des Couronneries
Tél : 05 49 18 56 56 - ag.poitiers@habitat86.fr

Antenne de Loudun : 3 place Urbain Grandier
Tél : 05 49 18 56 20 - loudun@habitat86.fr

Antenne de Montmorillon : 3 rue Hector Berlioz - Bât. Bizet
Porte 2 - Tél : 05 49 18 56 90 - montmorillon@habitat86.fr

Antenne de Neuville : 33 rue Pointe aux Trembles
Tél : 05 49 18 56 30 - neuville@habitat86.fr

@consulter ! www.habitat86.fr

Sur notre site, vous retrouverez nos disponibilités, notre actualité, de l'information, de la documentation.

Imprimé sur papier 100 % recyclé

habitat 86, une équipe à votre écoute !

LE LOGEMENT ET SES EQUIPEMENTS



% de locataires satisfaits	2007	2010
Chauffage	68 %	75 %
Plomberie, sanitaire	72 %	75 %
VMC	77 %	80 %
Electricité	82 %	88 %
Menuiseries	58 %	71 %

Les contrats d'entretien

% de locataires satisfaits	2007	2010
Visite annuelle d'entretien	74 %	82 %
Prise rendez-vous intervention	80 %	82 %
Qualité des interventions	76 %	83 %
Délai pour les interventions	69 %	74 %

Les résultats de l'enquête 2010 sont en hausse concernant les équipements, excepté la télévision : 75% (au lieu de 76% en 2007). Cette baisse est probablement imputable au passage à la Télévision Numérique Terrestre (TNT) qui a induit quelques perturbations.

Nous nous engageons à : la poursuite des travaux de réhabilitation dans les collectifs et des campagnes de travaux dans les logements individuels.

Nous constatons une tendance à la hausse de votre satisfaction sur l'entretien des équipements de votre logement !

Nous nous engageons à : assurer un meilleur suivi des contrats pour obtenir le meilleur rapport qualité/prix pour nos locataires et maîtriser au mieux les charges récupérables auprès d'eux.

LES EQUIPEMENTS COLLECTIFS

(Seulement pour les locataires en habitat collectif)

% de locataires satisfaits	2007	2010
Equipements collectifs extérieurs	59 %	70 %
Equipements collectifs des parties communes	53 %	63 %

Une augmentation des taux de satisfaction est observée, toutefois à des niveaux qui ne sont pas encore suffisants

Nous nous engageons à : une plus grande réactivité dans nos interventions dans les parties communes et une réflexion à mener sur des interventions préventives et non curatives.

NOS RELATIONS

Les réclamations

% de locataires satisfaits	2007	2010
Qualité de l'accueil	87 %	89 %
Ecoute et compréhension	71 %	78 %
Retour information	77 %	80 %
Délai traitement réclamation	48 %	61 %
Traitement des réclamations techniques	57 %	68 %

Même si les résultats sont en progrès, notre objectif est de poursuivre nos engagements pour être en capacité de répondre au mieux à vos sollicitations.

+ Notre atout : la proximité

Nos antennes et agences de proximité vous connaissent ainsi que le patrimoine et peuvent donc répondre au mieux à vos réclamations ou interrogations



Nous nous engageons à : poursuivre nos efforts sur les moyens mis en œuvre (équipe ouvriers de régie, renégociation des contrats, amélioration du suivi administratif...) pour vous apporter un traitement de qualité de vos réclamations notamment techniques.

LA PROPRETE DES PARTIES COMMUNES ET DES ABORDS

La propreté des parties communes reste une priorité pour HABITAT 86 avec toujours le souci de modérer au maximum le niveau des charges.

Nous nous engageons à : améliorer les prestations effectuées tant par nos équipes que par des prestataires extérieurs, tout en sensibilisant le locataire au bon usage de ces espaces.

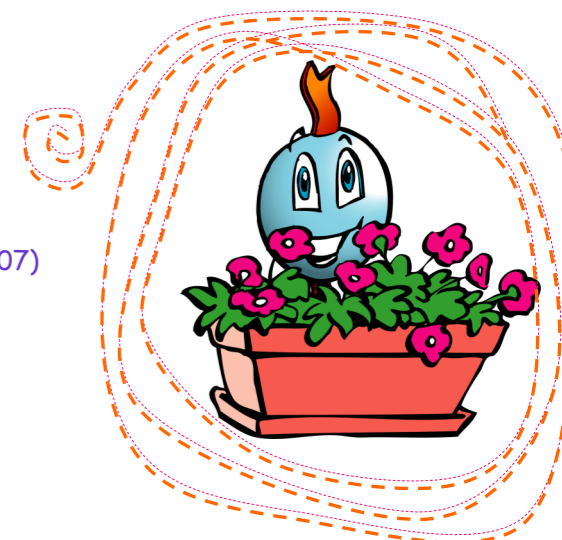
% de locataires satisfaits	2007	2010
Propreté des parties communes	62 %	71 %
Propreté des abords	60 %	64 %
Qualité remplacement du gardien	60 %	65 %

LE CADRE DE VIE

Comment jugez-vous votre cadre de vie ?
Vous êtes 78% à le trouver satisfaisant (contre 79% en 2007)

Quant à vos relations avec vos voisins ?
Vous êtes 91% à les trouver satisfaisantes (résultat identique à 2007)

Quant à votre quartier ?
Vous êtes 87% à le trouver agréable (contre 86% en 2007)
Vous êtes 76% à vous y sentir en sécurité (contre 81% en 2007)



VOS PRIORITES POUR HABITAT 86

Nous nous engageons à :

1 La réduction des charges	poursuivre une politique d'augmentation modérée des loyers et de maîtrise de l'évolution des charges
2 La réalisation des travaux	poursuivre les travaux de réhabilitation et les programmes d'entretien prévus dans le PSP*
3 La sécurisation	avec le concours des locataires, chercher des réponses concrètes et propres à chaque ensemble de logements collectifs
4 L'amélioration des contrats d'entretien	être vigilants dans le suivi et les renégociations des contrats afin d'obtenir le meilleur rapport qualité/prix.

* PSP : Plan Stratégique de Patrimoine

La communication

Que l'on parle du Guide de Bienvenue (remis à tous les nouveaux locataires), de l'agenda, de nos journaux « A Propos » ou de l'ensemble de nos supports de communication, vous nous accordez toujours de très bonnes notes.

Nous nous engageons à : à poursuivre notre travail pour toujours mieux vous informer. Ces bons résultats, que ce soit en terme de relation ou de communication, sont le fruit de notre volonté d'avoir du personnel de proximité sur le terrain et du travail quotidien accompli par celui-ci. Nous souhaitons ainsi être en permanence à l'écoute de vos besoins et à même d'effectuer les prestations que vous êtes en droit d'attendre de votre bailleur.