

# LA LETTRE DU LOCATAIRE

N° 74 – juillet/août 2017

## Enquête de satisfaction 2017

*Picardie Habitat a renouvelé au mois d'avril, son enquête triennale dans le but de pouvoir évaluer et améliorer la qualité de service auprès de ses locataires.*

Un échantillon de 1000 locataires, choisis de manière aléatoire, a été contacté par téléphone, par l'institut de sondage Règle de 3. Questionné de manière anonyme, le panel s'est exprimé sur 6 grands thèmes élaborés pour mesurer le niveau de satisfaction des clients locataires.

Résultat: 86 % de locataires satisfaits en 2017 et une progression continue depuis l'origine de cette enquête. Cette évolution régulière et positive, marque la reconnaissance de la politique de qualité de service menée et mise en place par Picardie Habitat.

Suite à ces résultats, Picardie Habitat va travailler à l'amélioration des points que vous avez jugé insuffisants tout en maintenant la qualité des prestations qui vous ont donné satisfaction.

Nous remercions l'ensemble des locataires qui ont accepté de répondre à cette enquête.

### NOS ATOUTS



**Des conditions d'entrée des nouveaux locataires**, en particulier l'accueil et l'information reçus ainsi que la propreté du logement,



**L'accueil physique et téléphonique** que nous vous réservons,



**La propreté** des parties communes,



**Le rapport qualité/prix** de nos logements,



**La qualité des interventions techniques** dans les logements et la courtoisie des intervenants,



L'écoute accordée pour **les demandes administratives**,



**Les supports d'information** qui vous sont transmis et la communication en général.

TAUX DE  
SATISFACTION  
GLOBAL  
en progression  
continue  
**7,4/10**  
7,2 en 2014  
7 en 2011

**86%**

DE LOCATAIRES  
SATISFAITS  
EN 2017

### NOS POINTS D'AMÉLIORATION



Le traitement de la demande d'intervention technique (DIT), **délais et suivi de l'information**,



La qualité de vie dans les quartiers ainsi que **la propreté des abords et des espaces verts**,



**Le fonctionnement des équipements** dans les logements, en particulier sols et fenêtres,



**La gestion des troubles** du voisinage.

### ÉDITO

Picardie Habitat, dans ses activités, cherche à améliorer la qualité de ses prestations et s'emploie à développer des actions visant à renforcer le lien social et territorial.

La société vient de voir sa **certification qualité ISO 9001** confirmée suite à l'audit réalisé début juin. Cette démarche permet le développement d'actions et de process d'amélioration continue des prestations et services à destination des locataires. Les services sont fortement impliqués pour cela et cette confirmation est une bonne nouvelle pour tous.

Lors de la Semaine HLM, notamment, des **actions sont développées pour améliorer la vie et les échanges dans nos immeubles**. Ces initiatives font souvent l'objet de partenariats avec des associations pour imaginer et développer des expositions, ateliers, concerts... C'est aussi l'occasion de nouer de façon plus approfondie et durable des belles relations avec les acteurs du territoire, associations, collectivités...

Ces différentes actions permettent à tous de se connaître, d'échanger, de partager. C'est un ressort durablement utile pour améliorer la qualité de vie quotidienne, malgré les difficultés du moment.

Nos immeubles participent depuis longtemps déjà à l'histoire des villes et des territoires. Nos immeubles sont moteurs de vie, riches des complémentarités humaines des habitants. Être au plus près d'eux est aussi notre engagement.

**Yann Chevalier**  
Président du Directoire

## Maintien de la certification ISO 9001

Picardie Habitat maintient sa certification ISO 9001 version 2008, pour ses activités de gestion locative et gérance HLM suite à l'audit réalisé les 8 et 9 juin dernier.

Picardie Habitat

Groupe ActionLogement



Semaine nationale des Hlm :

## La transition énergétique, naturellement !

Les 28, 30 juin et 1<sup>er</sup> juillet, la transition énergétique était au cœur de la Semaine nationale des Hlm. L'occasion pour Picardie Habitat de créer QUARTIÉNERGIE, un éco-événement alimenté exclusivement à l'énergie humaine !

Après son Détour Musical en 2015, Quartier en scène en 2016, Picardie Habitat a imaginé, en partenariat avec les associations locales et les municipalités, des animations participatives pour apprendre et adopter les bons comportements qui permettent de respecter notre environnement et de réduire nos consommations d'énergie.

Malgré les conditions climatiques un peu capricieuses, vous êtes nombreux à avoir répondu présent au rendez-vous de Picardie Habitat. Au programme, plusieurs animations originales, 100% énergie humaine ont eu lieu sur les quartiers « Saint Lucien », « Argentine » à Beauvais et « Harmoniales », « Clos des Roses » et les alentours pour Compiègne.

- Les participants ont profité des animations faites par « Ludikénergie » : **courses cyclistes virtuelles** comptabilisant les kWh produits et **vélo blender** étudié pour la fabrication de délicieux smoothies. Les sportifs d'un jour ont dégusté les cocktails de fruits vitaminés, mixés à la force de leurs mollets.

- À « Argentine », les parents et les enfants ont découvert de façon ludique le bus Énergie de la Ressourcerie des Ateliers de la Bergerette. Ce **véhicule pédagogique** a permis de sensibiliser les visiteurs aux économies d'énergie et de les informer sur les nouveaux matériaux de construction plus écologiques.
- À « Saint Lucien », en plus des défis cyclistes parfois très animés, les habitants ont bénéficié de l'intervention de l'association « Collembole » venue expliquer **les bienfaits du compostage**.
- À Compiègne, la pluie présente ce samedi nous a contraint à déplacer la fête initialement prévue Parc de Bayser, au gymnase de Royallieu. Le vélo toujours à l'honneur, Picardie Habitat s'est en plus associé au Festival des Forêts pour la représentation de **l'opéra miniature** Kafka dans les villes.



Pour que la fête soit complète durant ces 3 jours, Picardie Habitat a également offert à l'ensemble des jeunes participants un goûter et des goodies écologiques : sacs en toile réutilisables, ampoule basse consommation, crayons de bois à planter...

*Merci à tous pour votre participation, votre bonne humeur et votre ÉNERGIE !*

*Retrouvez-vous en images sur notre page facebook*



### De nouveaux outils pour de meilleurs services

*Rappel à tous les locataires réglant leur loyer par prélèvement automatique : depuis mai 2017, vos avis d'échéance, régularisations de charge et Lettre du Locataire ne sont plus distribués par courrier. Tous ces documents sont consultables, en ligne, dans votre espace locataire sécurisé, sur le site [www.picardiehabitat.com](http://www.picardiehabitat.com)*

Vos avantages : plus de papier à stocker, vos démarches sont simplifiées, vos documents sont sécurisés et conservés pendant trois ans.

Connectez-vous sur [www.picardiehabitat.com](http://www.picardiehabitat.com) puis accédez à votre espace locataire via vos identifiants de connexion\*. S'il s'agit de votre première visite, créez votre compte en acceptant les conditions générales.

Pour être systématiquement alerté dès qu'un nouveau document est disponible dans votre espace locataire, pensez à nous communiquer votre adresse e-mail.

\* Vous avez égaré vos identifiants de connexion ? Vous souhaitez continuer à recevoir vos documents par voie postale ?

Contactez le CRC muni de votre numéro de bail : [crc@picardiehabitat.fr](mailto:crc@picardiehabitat.fr) ou tél : 03 44 921 921.

### Arrivées et départ

- Pascal Floquet**, est depuis le 3 juillet, gardien à Noyon. Il intervient sur Noyon, Crisolles, Bretigny, Larbroye et Mondescourt.
- Brice Perillou**, sera à compter du 20 juillet, gardien à Margny-lès-Compiègne. Il interviendra sur les sites des Vallées et de La Prairie.



**Le siège**  
9, rue Clément Ader  
60200 Compiègne

**Agence de Beauvais**  
5, rue de la Tapisserie  
60000 Beauvais

**Agence de Creil**  
29, rue Gambetta  
60100 Creil



**LA LETTRE DU LOCATAIRE** N° 74 - juillet/août 2017

Directeur de la publication : Yann Chevalier

Rédaction : Géraldine Lefebvre Du Prey, Anne Beaumeister

Conception : Sept Lieux communication - Photos: ©Picardie Habitat

# Picardie Habitat

Groupe ActionLogement



[picardiehabitat.com](http://picardiehabitat.com)