

NOV'HABITAT

BIEN VIVRE EN CHAMPAGNE

www.novhabitat.fr



Confort

Proximité

Service

Qualité

Réactivité



Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité.

N° d'urgence NOV'HABITAT **03 26 68 68 68**

En dehors des heures d'ouverture, NOV'HABITAT prend en charge les appels concernant les problèmes de chauffage, d'ascenseur, de portes automatiques de garage et d'écoulement des canalisations.

NOV' HABITAT

BIEN VIVRE EN CHAMPAGNE

NOV' HABITAT est certifié Qualibail et fait de la qualité au service des clients une priorité. Ainsi, les procédures et les process sont revus et appliqués afin que l'ensemble du patrimoine fusionné accède aux mêmes prestations liées au référentiel Qualibail 3.

NOV' HABITAT s'engage ainsi sur les 6 items (voir page 7) qui prennent en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ.

Comme chaque année, nous avons sollicité votre avis à travers des enquêtes menées à divers moments de votre parcours chez **NOV' HABITAT**. Vos réponses permettent de nous faire progresser quant à la qualité des prestations de service que nous souhaitons vous apporter. Le grand nombre de réponses montre l'intérêt que vous portez à ces enquêtes et nous vous en remercions.

Nous vous laissons découvrir dès à présent, les résultats de nos enquêtes de satisfaction 2020 dont le nombre de locataires enquêtés a été réduit en raison de la crise sanitaire.

Bonne lecture !



100% des nouveaux entrants* dans notre patrimoine sont satisfaits voire très satisfaits de nos prestations et de notre qualité de service



NOUVEAUX ENTRANTS

Lors de la demande de logement

- > **100%** des nouveaux entrants sont satisfaits de l'accompagnement de NOV' HABITAT pour la constitution de leur dossier.
- > **99%** des nouveaux entrants sont satisfaits de la prise en compte, pour l'attribution d'un logement, de leurs attentes et besoins et de l'accueil de nos services.

L'état des lieux

- > **100%** des nouveaux entrants jugent que les explications données lors de l'état des lieux, sur le fonctionnement des équipements et les contrats d'entretiens, sont claires.
- > **71%** des nouveaux entrants jugent le livret d'accueil du locataire remis lors de la signature du bail intéressant.

Le quartier, l'immeuble, le logement

- > **97%** des nouveaux entrants jugent la qualité d'entretien des espaces verts satisfaisante voire très satisfaisante.
- > **100%** des nouveaux entrants jugent leur quartier agréable voire très agréable.
- > **100%** des nouveaux entrants jugent les parties communes en bon voir en très bon état.
- > **99%** des nouveaux entrants ont jugé leur logement en bon ou très bon état et **94%** l'ont jugé propre lors de leur emménagement.

* 74 locataires ont répondu à l'enquête « Nouveaux Entrants »

94% des locataires* ayant bénéficié d'une intervention technique dans leur logement sont satisfaits voire très satisfaits du déroulement de l'intervention



- > Globalement, **97%** des rendez-vous ont été respectés et 80% des réparations ont été réalisées dès la première intervention.
- > **99%** des locataires ont été satisfaits du comportement de l'intervenant.
- > Pour **95%** des interventions, l'intervenant a pris soin de rendre le logement propre après son travail.

*377 locataires ont répondu à l'enquête « suite à intervention technique »



99% des locataires* qui quittent le patrimoine sont satisfaits voire très satisfaits des relations entretenues avec NOV' HABITAT et ses collaborateurs.

Visite préliminaire

- > **95%** des locataires ont bénéficié d'une visite conseil préliminaire avant l'état des lieux de sortie et **100%** des rendez-vous ont été respectés.

Qualité du service rendu par NOV' HABITAT — Astreinte

- > Globalement, **100%** des locataires sont satisfaits des prestations et de la qualité de service de NOV' HABITAT.
- > **90%** des locataires ont été satisfaits de la réponse apportée lors de problèmes techniques en dehors des heures d'ouverture.

* 77 locataires ont répondu à l'enquête « Locataire départ »

70% des locataires* sont satisfaits de la propreté des parties communes.



- > **79%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la fréquence du nettoyage.
- > **84%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté des espaces verts.
- > **73%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté du hall d'entrée et des abords.
- > **72%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté de la cage d'escalier et du hall d'entrée de l'immeuble.
- > **78%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté du local poubelles, de la cave et du sous-sol de l'immeuble.

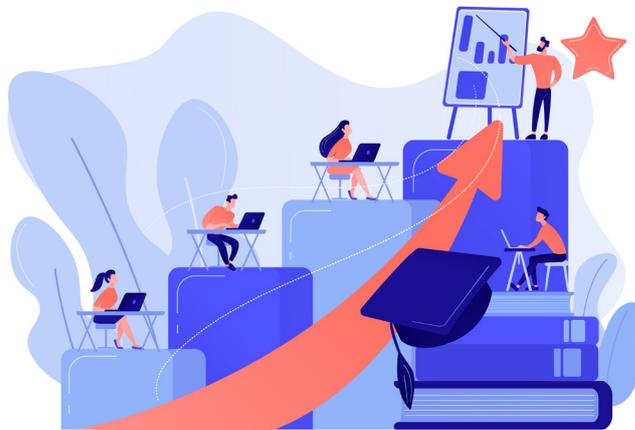
Service + propreté

- > **100%** des locataires qui ont constaté l'action du service + propreté sont satisfaits voire très satisfaits de ce service.



* 481 locataires ont répondu à l'enquête « propreté des parties communes »

AXES D'AMÉLIORATION



Actions nouvelles et correctives

NOV' HABITAT met tout en œuvre afin que l'ensemble du patrimoine fusionné réponde aux exigences du référentiel Qualibail 3 notamment sur les points suivants :

- > La formation des collaborateurs à la certification,
- > La sensibilisation des entreprises au respect des délais...
- > La passation de nouveaux marchés afin d'uniformiser les pratiques.



Principaux indicateurs

- > **100%** des demandeurs ont été informés de la décision de la Commission d'Attribution dans les 3 jours.
- > **94%** des demandes d'interventions techniques ont été prises en charge dans les délais conformes à Qualibail.
- > **96%** des réclamations écrites ont fait l'objet d'une action dans les 8 jours.
- > **85%** des locataires déclarent être satisfaits du fonctionnement de leur ascenseur.

Au global, **98,7%** d'entre vous conseilleraient **NOV' HABITAT** à leur famille !
Merci, votre satisfaction ainsi exprimée est un véritable moteur pour nos équipes qui œuvrent au quotidien pour votre confort et votre bien-être.

Location d'appartements et maisons, Vente, Accession sociale, Maîtrise d'ouvrage et Gestion de Syndic de copropriété, **NOV' HABITAT** couvre tous les secteurs du logement social et du logement résidentiel dans plus de 40 communes.

2 LIEUX VOUS ACCUEILLENT DANS VOTRE RECHERCHE DE LOGEMENT

> ACCUEIL COMMERCIAL NOV' HABITAT

55, bld Hippolyte Faure - 51000 Châlons-en-Champagne · **03 26 68 68 68**

Du lundi au jeudi : 8h30-12h00 et 13h30-17h30, et le vendredi : 8h30-12h00 et 13h30-17h00

> AGENCE RÉSIDENIELLE NOV' HABITAT

4, rue Lochet - 51000 Châlons-en-Champagne · **03 26 26 82 60**

Du lundi au vendredi : 9h00-12h00 et 13h30-18h30, et le samedi : 9h00-12h00

5 AGENCES DE PROXIMITÉ PENDANT VOTRE LOCATION

Votre agence de proximité vous accueille pour vos démarches habituelles :

- Le paiement de loyer en carte bancaire ou chèque à l'ordre de **NOV' HABITAT**.
- Vos rendez-vous d'accompagnement personnalisé avec votre Chargée de Relation Clientèle dédiée.
- Vous renseigner sur votre logement et votre Résidence.

> CHÂLONS RIVE GAUCHE

20bis rue Henri Dunant - 51000 Châlons-en-Champagne · **03 26 68 80 80**

> CHÂLONS SUD

15 avenue du 29 août 1944 - 51000 Châlons-en-Champagne · **03 26 68 67 56**

> CHÂLONS NORD

46 rue Emile Schmit - 51000 Châlons-en-Champagne · **03 26 66 28 58**

> MOURMELON LE GRAND

7 rue de l'Église - 51400 Mourmelon le Grand · **03 26 66 13 13**

> SAINTE-MÉNEHOULD

22 Route Royale - 51800 Sainte-Ménéhould · **03 26 60 82 71**

NOV' HABITAT

BIEN VIVRE EN CHAMPAGNE