

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, lors du dernier audit réalisé par l'AFNOR, la certification a été renouvelée sur l'ensemble du patrimoine NOV'HABITAT.

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 2021.

Bonne lecture !



92% des nouveaux locataires* dans notre patrimoine sont satisfaits voire très satisfaits de nos prestations et de notre qualité de service



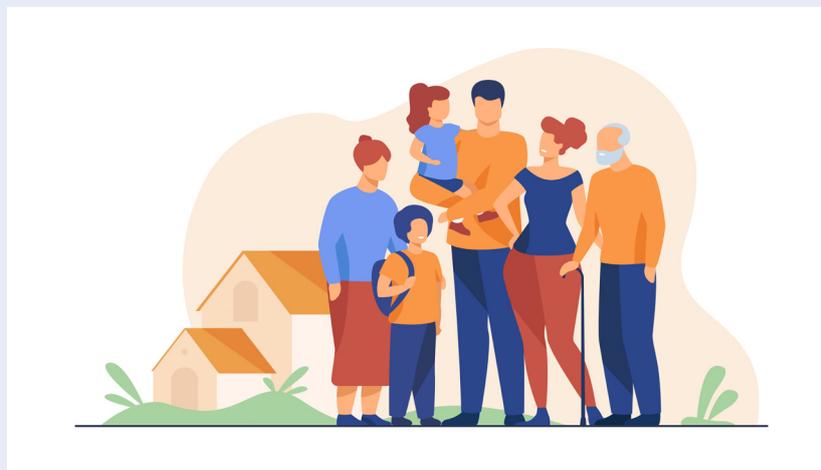
NOUVEAUX LOCATAIRES

Lors de la demande de logement

- > **96%** des nouveaux locataires sont satisfaits de la qualité de l'accueil de nos services.
- > **88%** des nouveaux locataires sont satisfaits de l'accompagnement de NOV'HABITAT pour la constitution de leur dossier.

La propreté du logement

58% des nouveaux locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté du logement lors de leur entrée dans les lieux.



* 200 locataires ont répondu à l'enquête « Nouveaux locataires »

56% des nouveaux locataires* interrogés ont bénéficié d'une intervention technique dans leur logement



- > **59%** des locataires ont été satisfaits voire très satisfaits du délai de prise en compte de leur réclamation technique et **91%** ont jugé le niveau d'information reçu satisfaisant voire très satisfaisant.
- > Globalement, **93%** des rendez-vous pris en concertation avec les locataires ont été respectés et **71%** des locataires ont été satisfaits voire très satisfaits quant au délai de réalisation de l'intervention.
- > Pour **89%** des interventions, l'intervenant a pris soin de rendre le logement propre après son travail.
- > **92%** du personnel intervenant était identifiable (badge, tenue...)



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

74% des locataires* sont satisfaits de la propreté des parties communes.



- > **81%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté des espaces verts autour de l'immeuble.
- > **76%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté des abords de l'immeuble.
- > **74%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté du hall d'entrée et de la montée d'escalier.
- > **62%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté de l'ascenseur.
- > **75%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté du local poubelles, de la cave et du sous-sol de l'immeuble.

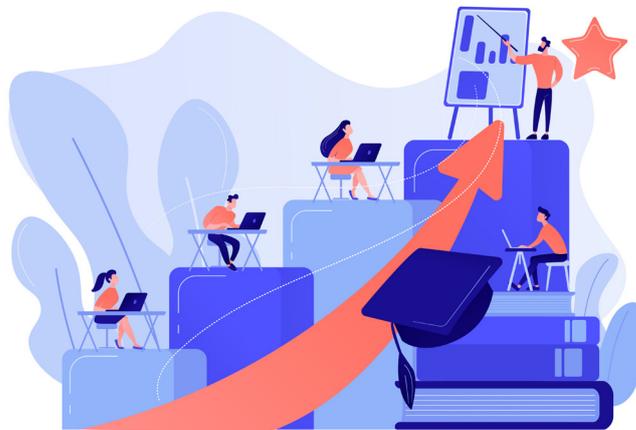
Qualité du nettoyage

- > **86%** des locataires ont jugé la qualité du nettoyage satisfaisante voire très satisfaisante.



* 200 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 réponde aux exigences du référentiel Qualibail 3 notamment sur les points suivants :

- La propreté du logement avec un nouveau marché pour l'ensemble du patrimoine et davantage de contrôles,
- Une charte qualité revue pour tous les nouveaux prestataires,
- Une nouvelle procédure pour le traitement des troubles de voisinage,
- Une modernisation des moyens de communication avec notamment des accusés de réception par SMS.



Principaux indicateurs

- **100%** des demandeurs ont été informés de la décision de la Commission d'Attribution dans les 3 jours et ont pu bénéficier d'un accompagnement pour la constitution de leur dossier APL.
- **79%** des travaux ont fait l'objet d'une circulaire prévenant les locataires 8 jours avant leur démarrage.
- **90%** des réclamations écrites ont fait l'objet d'une action dans les 8 jours.

Au global, **91%** 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 Chargé de Relation Clientèle dédié.
- 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'Eglise - 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