

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.

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 2022.

BONNE LECTURE !



91% 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

- > **96%** des nouveaux entrants sont satisfaits de l'accueil chez NOV' HABITAT (sièges, agences)
- > et **72%** des locataires savent identifier leurs interlocuteurs de proximité.
- > **88%** des nouveaux entrants sont satisfaits de l'accompagnement de NOV'HABITAT pour le traitement de leur demande de logement.

La propreté du logement

- > **66%** des nouveaux entrants sont satisfaits de la propreté du logement lors de leur entrée dans les lieux.



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

60% des locataires* ayant fait une réclamation technique dans leur agence de proximité sont satisfaits voire très satisfaits du délai de prise en compte.



RÉCLAMATION TECHNIQUE

Traitement de la réclamation technique

➤ Globalement, **59%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits du délai de réparation de NOV'HABITAT ou du prestataire.

82% des locataires ont pu identifier le personnel intervenant.

Pour **77%** des interventions, l'intervenant a pris soin de rendre le logement propre après son travail.



* 117 locataires ont répondu à l'enquête «locataires départs»

83% des locataires* qui quittent le patrimoine conseilleraient NOV'HABITAT à leurs amis ou leur famille.



LOCATAIRES SORTANTS

La visite conseil préliminaire

- > **76%** des locataires ont bénéficié d'une visite conseil préliminaire avant l'état des lieux de sortie
- > et **93%** des rendez-vous ont été respectés.



* 117 locataires ont répondu à l'enquête « Locataires départ »

72% des locataires* sont satisfaits de la propreté des parties communes.



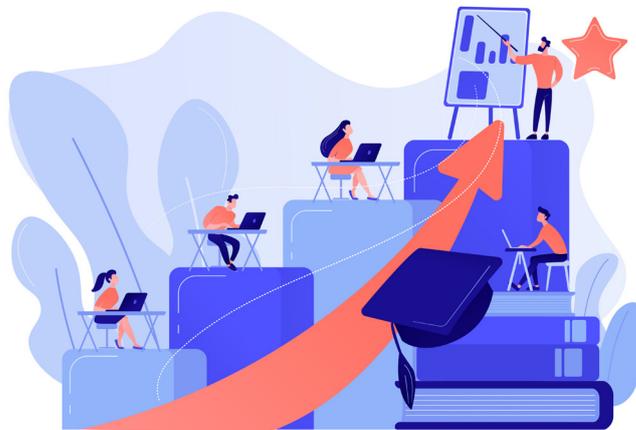
Qualité du nettoyage

- > **84%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la qualité du nettoyage.
- > **81%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté des espaces verts et 82% sont satisfaits de la propreté des abords de leur résidence.
- > **75%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté du hall d'entrée, de la montée d'escaliers et de la cave et sous-sol.
- > **77%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté du local poubelles de l'immeuble.



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

AXES D'AMÉLIORATION



Actions nouvelles et correctives

NOV'HABITAT NOV' HABITAT continue de progresser afin d'apporter une satisfaction aux locataires et ce sur l'ensemble du patrimoine au travers d'actions variées telles que :

- > Le renforcement des équipes dans les accueils d'agences de proximité,
- > La mise en route de nouveaux marchés (ménages parties communes...),
- > Des accusés de réception des rendez-vous par SMS,
- > Un audit téléphonique,
- > Des Nov'Tutos...



Principaux indicateurs

- > **100%** des demandeurs ont été informés de la décision de la Commission d'Attribution dans les 3 jours.
- > **92%** des réclamations écrites ont fait l'objet d'une action dans les 8 jours.

Au global, **83%** d'entre vous conseilleraient **NOV'HABITAT** à leur famille !
Merci, votre satisfaction ainsi exprimée est un véritable moteur pour nos équipes qui oeuvrent 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'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