

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.

Cette année, nous avons sollicité votre avis à travers d'une enquête que vous avez reçue par courriel et vous avez été très nombreux à nous répondre et nous vous en remercions ! Cela nous permet de nous faire progresser quant à la qualité des prestations de service que nous souhaitons vous apporter.

Nous vous laissons découvrir dès à présent, les résultats de cette enquête de satisfaction 2023.

BONNE LECTURE !



71,4%

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



NOUVEAUX ENTRANTS

Accueil, information et communication

- > **Plus de 8 locataires sur 10** sont satisfaits de la qualité des informations transmises par NOV'HABITAT (halls, livret d'accueil...)
- > **Plus de 7 locataires sur 10** sont satisfaits de la qualité de l'accueil de NOV'HABITAT, que ce soit en agences, au siège social, par téléphone ou encore par mail.

La propreté du logement

- > **75%** des entrants (2022 et 2023) sont satisfaits de la propreté du logement lors de leur entrée dans les lieux.



*2 032 locataires ont répondu à l'enquête triennale 2023

49% des locataires* ayant fait une réclamation technique dans leur agence de proximité sont satisfaits voire très satisfaits du traitement de leur demande.



RÉCLAMATION TECHNIQUE

Traitement de la réclamation technique

- > **81%** des locataires ont pu identifier le personnel intervenant.
- > Pour **72%** des interventions, l'intervenant a pris soin de rendre le logement propre après son travail.



*2 032 locataires ont répondu à l'enquête triennale 2023

62% des locataires* sont satisfaits de la propreté des parties communes.



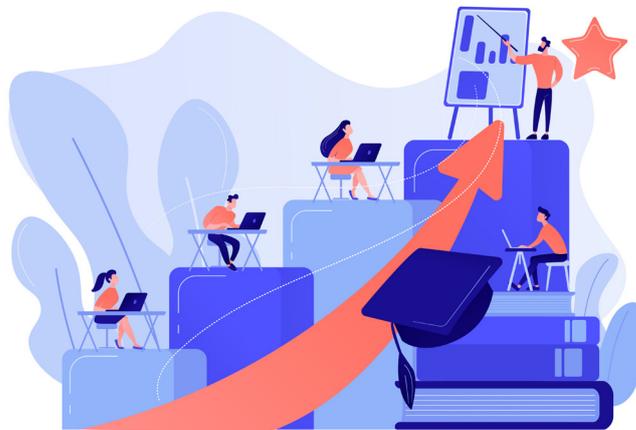
Qualité du nettoyage

- > **84%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la qualité du nettoyage.
- > **69%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la qualité du nettoyage.
- > **71%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté des espaces verts et abords de leur résidence.
- > **Plus de 6 locataires sur 10** sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté du hall d'entrée, de la montée d'escaliers et des caves et sous-sol.
- > **71%** des locataires sont satisfaits voire très satisfaits de la propreté du local poubelles de l'immeuble.



*2 032 locataires ont répondu à l'enquête triennale 2023

AXES D'AMÉLIORATION



Actions nouvelles et correctives

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 :

- Evolution de l'outil téléphonique pour une prise en charge plus rapide des appels
- Des visites conseil mises en avant pour moins de surprise au moment du départ.
- Coup de neuf pour l'agence de CHALONS NORD
- De nouveaux Nov'Tutos en cours de préparation...



Principaux indicateurs

- **80%** des rendez-vous fixés en concertation avec les locataires ont été respectés.
- **100%** des demandeurs ont été informés de la décision de la Commission d'Attribution dans les 3 jours.
- **Plus de 9 réclamations écrites sur 10** ont fait l'objet d'une action dans les 8 jours.

Au global, **72%** 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