



En mai 2017, Eure habitat a participé à l'enquête triennale de satisfaction organisée par l'Union Sociale pour l'Habitat de Haute-Normandie. Les résultats qui en découlent sont importants car ils permettent d'une part de connaître votre opinion et d'autre part de mieux identifier les points sur lesquels nous avons à progresser.

Nous adressons nos sincères remerciements aux locataires ayant répondu à cette enquête, contribuant ainsi à une réflexion sur les axes de progression à mettre en place pour toujours mieux vous satisfaire.



68 % d'entre vous sont globalement satisfaits de Eure habitat...

Des résultats encourageants

Certains points présentent une amélioration depuis 3 ans, c'est le cas notamment de la qualité de vie et la sécurité dans les quartiers, de la propreté des parties communes et du local à poubelles ainsi que de l'état de fonctionnement des équipements de la résidence.

D'autres résultats restent stables depuis 3 ans, il s'agit en particulier des items liés à la propreté, aux installations collectives, aux équipements intérieurs, aux interventions, à l'information et à la communication. Sur l'ensemble de ces points, Eure habitat n'a connu ni dégradation ni amélioration notable. Les équipes de Eure habitat restent bien sûr vigilantes sur l'ensemble de ces points.

Des points à améliorer :

Des axes d'amélioration seront déployés sur les items présentant des résultats en baisse à certains niveaux :

Les équipements

Une étude sera menée pour cibler, par résidence, les points principaux d'insatisfaction sur les accès et sur les installations électriques, afin d'établir un plan d'actions précis.

Le programme de réhabilitation en matière d'installation électrique sera revu afin d'aller au-delà de la remise en conformité (modernisation des installations, ajout de prises, ...)

L'entrée dans le logement :

La baisse de la satisfaction des clients lors de l'entrée dans leur logement est essentiellement liée à un défaut de propreté du logement.

Les entreprises en charge du nettoyage seront remobilisées pour atteindre un meilleur résultat.

Au niveau des interventions techniques :

Une attention particulière sera portée à l'amélioration de la réactivité des entreprises faisant l'objet d'un marché public avec Eure habitat.

Un audit sera mené afin d'analyser les interventions réelles des prestataires par rapport aux délais contractuels.

Au niveau de l'accueil et des contacts :

Une renégociation de contrat va s'engager avec les prestataires pour la fin de l'année.



Un gardien pour 100 logements

Chaque bailleur a l'obligation d'affecter 1 gardien par tranche de 100 logements locatifs ou plus dans un immeuble ou groupe d'immeubles collectifs formant un ensemble situé en QPV (Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville - loi n° 2014-173 du 21 février 2014 - art. 27).

Les logements individuels sont exclus.

La liste des quartiers prioritaires est établie par décret (n° 2015-1138 du 14 septembre 2015). Eure habitat est présent dans plusieurs QPV situés sur le département de l'Eure :

- Evreux, quartiers de La Madeleine, Nétreville et Navarre
- Pont-Audemer, quartiers de La Passerelle et de l'Europe
- Vernon, quartiers des Boutardes, des Blanchères et des Valmeux
- Louviers, quartiers des Acacias et Maison Rouge
- Val de Reuil

Pour Eure habitat, cette modification sectorielle a plusieurs impacts :

- des postes de gardiens ont été créés sur des sites qui n'en présentaient pas jusqu'alors,
- la localisation des points accueils a dû être revue,
- des collaborateurs en charge du gardiennage ont changé d'affectation.

Pour vous, locataires de Eure habitat, ces changements vont entraîner une hausse des charges locatives si vous habitez dans un logement collectif situé en « Quartiers Prioritaires de la politique de la Ville » (cf liste ci-dessus).

Pour plus d'information, nous vous invitons à contacter le 02.32.38.82.82.

Principal relais d'information, votre gardien est un interlocuteur essentiel, il participe notamment au maintien en bon état des immeubles de son secteur ainsi qu'au bien vivre ensemble.

Votre gardien réalise ou surveille les travaux de nettoyage, assure ou vérifie la propreté des parties communes, sort et entretient les conteneurs.

Véritable agent de proximité, il exerce une surveillance quotidienne de l'état de fonctionnement des équipements de votre résidence et entretient un lien social indispensable à la vie en collectivité.



A votre rencontre 2ème édition

Pour la 2ème année consécutive, les salariés de Eure habitat ont renouvelé l'expérience de venir « à votre rencontre » pour partager un moment en votre compagnie ; l'occasion pour les 500 locataires visités d'échanger sur les différents métiers de notre office, connaître notre mode de fonctionnement, de recueillir leur avis et de nous faire partager quelques anecdotes.

Une journée très appréciée par tous.

Nous vous remercions pour votre accueil.

Ma-residence.fr



Nous sommes très heureux de vous annoncer notre partenariat avec ma-residence.fr, le 1er réseau social français d'échanges et d'entraide entre voisins.

QUI PEUT S'INSCRIRE SUR CE SITE ?

Certains d'entre vous peuvent dès à présent s'inscrire sur www.ma-residence.fr et bénéficier gratuitement de ses fonctionnalités :

- Echanger en temps réel avec l'équipe d'Eure habitat
- Partager des services avec les voisins de votre immeuble et de votre quartier
- Accéder aux actualités de votre immeuble et de votre quartier

Pour savoir si votre résidence est concernée et vous inscrire, rendez-vous en page d'accueil de notre site internet : www.eure-habitat.fr