

dialogue

Editorial



Office public de l'habitat, Habitat 44 remplit une mission d'intérêt général depuis plus de 90 ans et place la

satisfaction de ses locataires au centre de ses actions. Habitat 44 développe progressivement ses services de proximité favorisant la solidarité, le dialogue et votre bien-être, par la mise en place notamment d'actions permettant de toujours mieux vous accompagner individuellement dans votre vie quotidienne. Ainsi, le nouveau site Internet d'Habitat 44 vous propose un espace qui vous est exclusivement réservé et grâce auquel vous pouvez réaliser vos démarches administratives liées à votre bail... Et parce que nous jugeons indispensable d'évaluer régulièrement votre niveau de satisfaction, Habitat 44 entend développer les enquêtes de satisfaction. Cet été encore 750 d'entre vous seront interrogés par téléphone selon un panel représentatif de l'occupation de notre patrimoine. Je tiens d'ores et déjà à remercier toutes les personnes sollicitées pour le temps que vous nous accorderez. Les résultats de cette enquête nous permettront de mieux répondre encore à vos attentes.

Michel Ménard

Président d'Habitat 44

Conseiller départemental

CONCERTATION

L'année 2015 a été riche en concertation et en actions de proximité: Habitat 44 a organisé 3 Conseils de concertation locative, avec les représentants de locataires pour évoquer notamment le bilan des charges locatives, la nouvelle charte qualité, le marché des espaces verts... et plus de 50 rencontres avec les locataires pour parler travaux, espaces extérieurs, encombrants... Soit une rencontre collective chaque semaine tout au long de l'année.

L'actualité



Votre nouvel esp@ce Locataire

Le 13 juin prochain, Habitat 44 lance son nouveau site internet. Que pourrez-vous y trouver ? Une multitude d'informations concernant nos résidences, notre activité mais aussi un espace qui vous est exclusivement réservé.

Destiné à l'ensemble de nos publics (locataires, partenaires, entreprises...), notre nouveau site a été repensé de façon à vous faciliter l'accès à plus d'informations et de services. Tout a été pensé pour favoriser un accès convivial, simple et rapide à l'information. Vous pourrez y accéder depuis votre portable, tablette ou ordinateur.

Quatre rubriques principales

Le site internet d'Habitat 44 s'articule

autour de quatre grandes rubriques :

- **« Qui sommes-nous ? »** : décrit Habitat 44, son organisation, son actualité, ses engagements, ses agences, ses partenaires...
- **« Notre patrimoine »** : rassemble toutes les informations sur nos logements, nos projets, les travaux que nous menons. Une carte interactive regroupe par ailleurs les logements libres à la location ou à la vente.
- **« Devenir locataire »** : cet espace regroupe l'ensemble des démarches à suivre pour faire une demande de logement (documents téléchargeables depuis le site).
- **« Espace Locataire »** : c'est l'accès à votre espace personnel. Il vous permettra le paiement en ligne de votre loyer. Il détaille vos contacts agence, vos représentants et vos lectures utiles. ■

Zoom sur l'esp@ce Locataire

L'accès à « l'espace Locataire » d'Habitat 44 est gratuit et strictement réservé aux locataires d'Habitat 44. Il a pour but de simplifier vos démarches et de faciliter vos échanges avec votre agence de référence.

Vous pourrez :

- Consulter votre compte locataire,
- Mettre à jour vos coordonnées,
- Faire une demande de prélèvement ou consulter vos prélèvements,

- Consulter vos contrats,
- Payer votre loyer en ligne,
- Contacter votre agence,
- Transmettre un document à Habitat 44,
- Faire une demande de changement de logement,
- Vous renseigner sur vos représentants locataires,
- Télécharger des documents utiles à votre installation, à votre logement...

Comment vous inscrire sur l'espace Locataire ?

Pour accéder à votre espace personnel, c'est simple : il suffit de vous y inscrire en créant un compte utilisateur personnel.

Étapes à suivre :

- Depuis le site www.habitat44.org, accédez à l'espace Locataire situé en haut à droite du menu.
- Vous arrivez sur le bloc « Connexion ».
- Pour vous connecter la première fois, cliquez sur « Inscription ».
- La fenêtre « Inscrivez-vous » apparaît (cf. image ci-dessous).

- Complétez le formulaire. Votre référence locataire est inscrite en haut à gauche de votre avis d'échéance (numéro à 6 chiffres).
- Choisissez un mot de passe et entrez votre adresse de messagerie valide.
- Si vous souhaitez recevoir des informations d'Habitat 44, pensez à cocher la case correspondante.

Les identifiants de connexion et mot de passe sont personnels et confidentiels. Une fois cette étape effectuée, vous recevrez sur votre boîte mail un message avec un lien confirmant votre inscription.

Pour la valider, il suffira de cliquer sur le lien.

En cas de dysfonctionnement, n'hésitez pas à appeler votre agence de référence. Vous pouvez retrouver ses coordonnées sur le site internet.

Mieux comprendre les services proposés

Votre espace Locataire, regroupe de multiples services simplifiant vos démarches administratives et facilitant vos échanges avec votre agence :

1. « **Message** » : cette rubrique regroupe vos informations personnelles, comme les avis d'échéance, les avis de régularisation, vos échanges avec Habitat 44...
2. « **Votre actualité** » : présente l'ensemble des actualités générales de votre agence.



3. « **Calendrier** » : vous permet de visualiser vos rendez-vous avec Habitat 44 (états des lieux, visites de courtoisie, réunions publiques...).

4. **La colonne bleue de gauche** vous permet d'accéder aux différents services de votre espace personnel : vos contacts agence, vos coordonnées, votre paiement en ligne, vos représentants locataires, vos lectures utiles... ■

N'hésitez pas à franchir le pas de la dématérialisation !

La dématérialisation consiste à transformer des documents papiers en fichiers numériques.

Cette démarche est un réel gain de temps, d'espace et facilite également l'archivage ! Pour recevoir vos documents de manière dématérialisée, n'hésitez donc pas à cocher la case présentée ci-contre.

Retrouvez tous ces services dès le 13 juin prochain sur www.habitat44.org !

The screenshot shows a web interface titled "Mon dossier" with the subtitle "Subscribez-vous à nos newsletters". It features three main sections:

- Mon compte extranet:** Includes fields for "Identifiant" and "Référence locataire", a checkbox for "J'accepte de recevoir mes avis (avis d'échéance, avis de régularisation, avis de provisions, etc) de manière dématérialisée", and a "MOT DE PASSE" button.
- Mon agence:** Lists contact information: "Habitat 44", "Agence Loire Vignoble", "50 rue Henri Dunant", "44150 ANCENIS", "02 40 83 11 75", and "loire.vignoble@habitat44.org".
- Mon identité:** Lists personal information: "M. XXXXX", "Né le XX.XX.XXXX", "255 RueXXXXXXXXXX", and "44150 ANCENIS".

Enquête

Satisfaits ?

Tous les trois ans, Habitat 44 réalise une enquête de satisfaction auprès de ses locataires afin de disposer d'indicateurs objectifs d'évaluation sur les services proposés par l'office. Cette année, l'enquête se déroulera par téléphone selon un échantillonnage précis, représentatif de l'occupation de notre patrimoine (situation familiale, types de logement, etc.).

Une enquête peut se dérouler soit en face-à-face, soit par téléphone, soit par questionnaire papier à retourner. Nous avons préféré un contact téléphonique qui a pour avantage de garantir des réponses plus complètes et de résultats plus fiables.

15 minutes seulement

Plus de 750 d'entre vous vont être interrogés. L'enquête ne nécessitera qu'une quinzaine de minutes. Pour réaliser cette enquête, respecter votre anonymat et garantir la qualité de cette étude, nous avons fait appel au cabinet "Règle de 3", spécialisé dans ce type de consultation. Élaborées de manière commune, avec



vingt autres organismes d'habitat social des Pays de Loire, les questions porteront notamment sur votre logement (équipements, entretien...), votre environnement, les parties communes, et les services que nous vous proposons.

Habitat 44 n'aura pas accès aux noms des personnes interrogées et aux réponses individuelles.

Les résultats obtenus nous permettront de déterminer les services sur lesquels nous devons progresser pour améliorer toujours plus votre satisfaction. ■

Quand ?

L'enquête se déroulera du 10 juin au 15 juillet prochain. Du lundi au vendredi de 10 heures à 20 heures ou le samedi de 10 heures à 13 heures. N'hésitez pas à contacter votre agence pour plus d'explications sur cette démarche.

Cela se passe près de chez vous

RETROUVEZ LA SEMAINE HLM

**SEMAINE
NATIONALE
DES HLM**
Du 4 au 12 juin 2016

Chaque année, les organismes HLM se mobilisent autour de « La Semaine nationale des HLM ». L'objectif est de sensibiliser les locataires, le grand public et nos partenaires sur les actions que nous menons au service des locataires.

Cette nouvelle semaine HLM sera l'occasion pour deux agences d'Habitat 44 de présenter nos initiatives environnementales et de favoriser la cohésion entre locataires.

AGENCE CŒUR DE LOIRE

Vendredi 3 juin à 18h: tournoi de foot interbailleurs réservé

aux jeunes de plus de 16 ans.

Lundi 6 juin à 17h 30: les nouveaux locataires des bailleurs sociaux de Saint-Herblain sont invités au Carré des Services.

AGENCE LOIRE VIGNOBLE

Vendredi 10 juin de 17h à 19h: tous les habitants de Maisdon-sur-Sèvre sont invités à visiter la nouvelle résidence Le Village du Fief de la Butte. Ces 19 maisons de performance énergétique passive sont conçues de manière à ce que les dépenses énergétiques de leurs locataires soient les plus basses possibles, grâce notamment à une très forte isolation des murs et à un système de chauffage et de ventilation innovant.

La vie des agences



AGENCE CŒUR DE LOIRE

Le Pellerin (photo ci-contre). Habitat 44 a livré en mars dernier, la deuxième partie de son programme, les Tourneols. 7 maisons individuelles viennent s'ajouter aux 23 premiers logements livrés en 2014. La résidence offre à ses locataires tous les services de proximité nécessaires grâce à son implantation en cœur de ville.

Depuis le 1^{er} mai 2016, l'agence a accueilli Gaëlle Thomère, votre nouvelle hôtesse d'accueil du site de Saint-Herblain qui assure également le secrétariat administratif.

AGENCE LOIRE VIGNOBLE

Ancenis. Habitat 44 a démarré la construction de 17 logements individuels sur le site de la Chauvinière à Ancenis. Ils sont construits et équipés en atelier, puis assemblés sur site. Grâce à ce mode de construction, les délais sont réduits de moitié. La livraison est ainsi prévue dès fin 2016.

Depuis le 1^{er} février 2016, Régine Maizeray, Conseillère logement a rejoint l'équipe d'Habitat 44 à Ancenis.

AGENCE LOIRE LITTORAL

St Lyphard (photo ci-dessous). Inauguration de la nouvelle résidence Le Patio des Bruyères (16 logements).



AGENCE LOIRE BRETAGNE

Nozay. Le 9 juin prochain, European Homes et Habitat 44 poseront la première pierre des 17 logements de la future résidence Le Vieux Bourg-Le Clos Saint-Pierre.

Plessé. Inauguration des 8 logements de la résidence Malagué 2 fin juin.



dialogue est une publication d'Habitat 44 (OPH). **Directeur de la publication:** Jean-Noël Freixinos. **Rédactrice en chef:** Carole Anizon-Joachim. **Réalisation:** Gavrinis. www.habitat44.org