

# Un nouveau site internet pour Versailles Habitat



Depuis septembre, vous avez à disposition un outil convivial, complet, pratique : le site [www.versailles-habitat.fr](http://www.versailles-habitat.fr) a fait peau neuve ! il doit apporter une navigation plus facile et intuitive pour les internautes. Son but : être utile, apporter de plus en plus de services aux locataires, apporter des informations d'actualité. Vous y trouverez :

- Des informations pratiques : constituer un dossier de demande de logement social, payer son loyer en ligne, les démarches et les contacts à prendre... Les coordonnées complètes et les horaires d'ouverture et de réception du public, mais aussi les horaires de permanence des loges de nos gardiens et les numéros de téléphone où les joindre.
- Des actualités sur notre activité d'entretien et de travaux de maintenance du patrimoine, nos projets de développement de logements et leur

évolution, les livraisons de nouveaux logements, les dates de réunions publiques, les lieux et calendriers de travaux...  
 → Des informations et des renseignements sur la vie quotidienne et les animations des quartiers.  
 → Une plateforme de dialogue avec votre bailleur.  
 Bref, un outil incontournable ! ■

## Une borne CAF à l'Accueil : l'essentiel pour plus de proximité



Fin novembre sera mise à disposition, dans le hall d'accueil de Versailles Habitat, une borne CAF interactive (en lien direct avec la Caisse d'Allocations Familiales). Munie d'un écran tactile, elle est facile d'accès. Vous pourrez ainsi :

- accéder à votre compte et suivre votre dossier

- Obtenir des attestations de paiement
  - Faire des simulations de demande d'Allocation Logement (APL)
  - Accéder au catalogue des prestations
  - Accéder aux divers formulaires
  - Suivre l'actualité CAF
- Ces éléments pourront vous être utiles pour votre dossier de logement. ■

## N'oubliez pas !

Un seul numéro d'appel  
09 69 36 28 12

## Pour toute demande d'intervention urgente :

- ▶ le soir, après 18 heures, et jusqu'au lendemain matin 8 h
- ▶ les week-ends et jours fériés.

Versailles Habitat, 8 rue Saint-Nicolas 78000 Versailles | Directeur de la Publication : Michel Bancal | Rédacteur en Chef : Isabelle Guillaneuf | Conception graphique : Catherine Serre | Impression : Imprimerie de l'Orangerie | Crédit Photo : Versailles Habitat | Vous souhaitez vous exprimer ? Contactez Isabelle Guillaneuf, Service Communication : 01 30 84 09 00 | [www.versailles-habitat.fr](http://www.versailles-habitat.fr)

## Contactez votre gardien

Horaires de permanence des loges : de 8h à 9h, de 17h à 18h et vendredi de 16h à 17h.

Il vous orientera vers les gardiens attachés à chaque résidence.		
Secteur Moser	M. Virassamy	01 39 55 31 04
Secteur Bernard de Jussieu	M. Gomis	01 39 53 16 96
Secteur Richard Mique	M. Virassamy	01 39 55 31 04
Secteur Chantiers	M. Ballandras	01 30 21 51 55
Secteur Montreuil	Recrutement en cours	01 39 67 00 56
Secteur du Pont du Routoir	M. Lenne	01 30 43 09 22 01 30 43 76 00

## Une question importante ?

### Editorial



Les résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès de vous, locataires, au printemps 2014 sont tombés. Plus de 500 locataires ont accepté d'y répondre et je vous en remercie vivement.

Les résultats sont très encourageants pour notre organisme.

En effet, près de 90% d'entre vous se sont déclarés satisfaits de Versailles Habitat.

Ainsi, vous placez Versailles Habitat en 7ème position des Offices Publics de l'Habitat les plus appréciés d'Île de France.

Je souhaite vous remercier particulièrement pour ces résultats qui démontrent un attachement de votre part à votre logement, votre quartier et votre bailleur.

Cette fidélité entre nous et vous, elle est aussi la résultante du travail de toutes les équipes de Versailles Habitat et notamment les équipes de la Direction du Patrimoine, dirigées par Laurent Kolesnik.

Que ce soit l'ensemble des agents du service Proximité à vos côtés quotidiennement, les collaborateurs du service de Gestion Locative, qui vous accompagnent pendant la durée de votre bail, et bien entendu les collaborateurs du service Maintenance. Ces derniers se sont organisés pour faire en sorte de satisfaire au plus vite vos réclamations techniques, dans le respect des rapports locatifs.

Leur travail est apprécié par près de ¾ d'entre vous, ce qui place Versailles Habitat en première position des bailleurs d'Île de France pour la satisfaction du traitement des demandes techniques, loin devant le deuxième.

Je n'oublie pas les hôtes d'accueil qui assurent un accueil de qualité en notre siège social.

Mais il ne faut pas crier victoire, de nombreux efforts restent encore à accomplir pour satisfaire vos exigences légitimes de locataires de Versailles Habitat.

Des attentes en matière de réhabilitations, de sécurité et de maîtrise des charges se sont manifestées de votre part. Versailles Habitat y répondra dans les prochains temps grâce à l'engagement permanent de ses administrateurs, au partenariat avec vos représentants de locataires et à une équipe dynamique et investie autour de cette belle mission.

En vous remerciant pour votre confiance.

En vous remerciant pour votre confiance.

En vous remerciant pour votre confiance.

En vous remerciant pour votre confiance.

En vous remerciant pour votre confiance.

En vous remerciant pour votre confiance.

### C'est arrivé près de chez vous

## Locataires : vous connaissez vos nouveaux représentants au Conseil d'administration le 3 décembre

Ce sont des locataires comme vous. Ils ont décidé de s'engager pour défendre au mieux vos intérêts. Ils partagent votre quotidien et vivent eux aussi dans une résidence de Versailles Habitat. Ils connaissent donc bien la réalité du terrain. A l'identique des autres administrateurs, ils participent aux choix stratégiques et opérationnels concernant l'avenir des résidences.

L'élection a lieu tous les 4 ans. C'est important de voter. Vous recevrez en novembre le kit de vote par correspondance complet. Il vous suffira de retourner votre bulletin de vote par courrier à Versailles Habitat, grâce à l'enveloppe T qui vous



sera remise ! Tout est expliqué dans le courrier que vous allez recevoir. ■

### Sommaire

1   Édito	2-3   Dossier	4   Le saviez-vous ?
1   C'est arrivé près de chez vous	Pourquoi une enquête de satisfaction des locataires ? Comment ça se passe ?	→ Un nouveau site internet pour Versailles Habitat
N'oubliez pas de voter	Résultats de l'enquête de satisfaction des locataires	→ Une borne CAF à l'Accueil pour plus de proximité
		4   Une question importante ? Vos gardiens chefs sont là pour vous aider.



## Pourquoi une enquête de satisfaction des locataires ?

Depuis 2003, le mouvement professionnel des organismes réalise une enquête auprès des locataires au moins tous les 3 ans.

L'objectif est d'améliorer le service rendu et, dans ce but, de conduire des actions concertées avec les locataires.

### Une mobilisation générale

➔ A chaque fois, ce sont de plus en plus d'organismes qui participent à cette démarche : en 2014, 45 bailleurs, soit près de 300 000 logements représentés en Ile de France (2005 : 27 bailleurs).

➔ Versailles Habitat participe depuis le départ à cette démarche groupée.

➔ Les questions posées permettent d'obtenir des résultats comparables et fiables.

## Comment cela se passe ?

➔ Cette quatrième vague de questions posées par téléphone auprès d'un échantillon de 550 personnes est conduite en toute confidentialité.

➔ Les 36 questions balayent l'ensemble des préoccupations des locataires, fournissant un baromètre servant à corriger ou accentuer nos actions de proximité.

➔ Les axes d'amélioration sont analysés, budgétés, proposés en concertation avec les représentants des locataires, et votés en Conseil d'Administration. ■



## Résultats de l'enquête de satisfaction des locataires

**90 %** des locataires satisfaits

### Votre logement

**91 %** des locataires satisfaits de leur logement et **86 %** du fonctionnement des équipements dans le logement, même si les résultats sont en baisse par rapport à la dernière enquête de satisfaction (88,3%), nous comprenons que vous souhaitiez une amélioration des équipements en robinetterie, plomberie, chauffage, isolation thermique et phonique... des travaux de fond dont la programmation pluriannuelle est en cours (résidence Moser : remplacement des chaudières et des VMC ; résidence Bernard de Jussieu : mise aux normes électriques des parties communes et des logements...). En 2015-2016, est programmée la réhabilitation thermique de la résidence des Chantiers.

De plus, nombreux sont ceux qui souhaiteraient pouvoir changer de logement pour un plus grand (en général). Nos chargés de Gestion Locative restent mobilisés sur le parcours résidentiel.

### Votre cadre de vie

**89 %** de satisfaits de la qualité de vie dans le quartier. Votre appréciation avait marqué une baisse en 2010 (83,7 %) mais elle remonte bien en 2014. Tous les répondants constatent que le comportement de chacun a une incidence sur le bien-être de tous. Le ressenti général par rapport à la sécurité dans le quartier, le stationnement et la qualité des relations avec le voisinage s'améliore.

### Propreté

**84 %** de satisfaits pour la propreté des parties communes et **83 %** de satisfaits de la propreté des espaces extérieurs. Cette très bonne note se maintient, grâce à des contrôles qualité fréquents, et une présence intense et constante sur le terrain. La propreté des escaliers, des halls d'entrée, de l'ascenseur, et même des locaux poubelles a été renforcée (en gagnant 10 points par rapport à 2010).

A noter que la gestion des ordures ménagères et des encombrants, et leur tri, remporte l'adhésion de 85 % des locataires interrogés, même si le tri reste à parfaire.

### Fonctionnement des équipements dans les parties communes

**92,3 %** de satisfaits. Tous les indicateurs sont positifs, encore en augmentation par rapport à 2010 : portes des halls, éclairage, portes de garages et parkings, interphones, réparations des dégradations, et même le fonctionnement des ascenseurs, pour lesquels VH a investi beaucoup en remise aux normes ces 3 dernières années.

### La communication et l'information

**89 %** de satisfaits. Vous appréciez les contacts avec votre bailleur, et l'information donnée en direct : vous êtes demandeurs pour d'autres informations plus fréquentes encore. Notamment par un nombre accru de réunions d'information et des explications sur le décompte des charges.

### Vos relations avec Versailles Habitat

**95 %** satisfaits de l'accueil.

Vous nous le confirmez, votre gardien est votre interlocuteur privilégié ! Et vous appréciez sa disponibilité, sa capacité à vous apporter des réponses et à adresser vos réclamations techniques aux services concernés dans les meilleurs délais. Ceci grâce à l'informatisation mise en place pour la totalité des loges de gardiens, et une organisation de permanences et d'astreintes pour qu'une présence soit toujours assurée sur le terrain, même congés, jours fériés, et la nuit.



Le traitement de vos réclamations administratives et demandes d'interventions techniques

**73,3 %** au global, sont satisfaits et **74,4 %** sont satisfaits du service d'astreintes (centrale d'appels et permanence des gardiens), ce qui place Versailles Habitat en première position des 45 bailleurs interrogés au printemps dernier. Cet excellent chiffre est le résultat du travail des équipes qui ont réagi activement aux 10 427 demandes d'intervention et des 467 courriers de locataires traités en 2013 !

Mais il faut encore améliorer le traitement des troubles de voisinage et des questions de sécurité.

### Nos réponses :

- ➔ un médiateur de terrain présent sur l'ensemble du patrimoine de Versailles Habitat,
- ➔ une chargée de médiation entièrement dédiée au traitement des troubles de voisinage,
- ➔ et un dialogue direct et permanent avec les représentants des locataires. ■

Retrouvez tous les résultats de l'enquête sur notre site : [www.versailles-habitat.fr](http://www.versailles-habitat.fr)