LE MAG' #31

Ce trimestre dans le Mag' >>>

ZOOM SUR

- ► OPS/SLS : modification du calendrier de réponse aux enquêtes obligatoires
- ► Stationnez près de chez vous en toute sérennité

p. 3

EN BREF

- ► WebConso d'Ista : changement d'adresse et suppression de comptes

p. 3

INFO PRESQU'ÎLE HABITAT

- ► Opération recyclage des sapins de Noël
- ► Les parties communes ne sont pas un lieu de chargement

p. 4

INFOS TRAVAUX

p. 4

crédit :vector4stock

Enquête de satisfaction : des résultats encourageants !

DOSSIER SPÉCIAL p.2

L'équipe de Presqu'île Habitat

2024

vous souhaite une Bonne Année

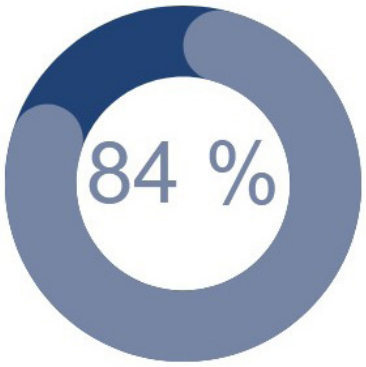
DOSSIER SPÉCIAL

Enquête de satisfaction : des résultats encourageants !

L'Union pour l'Habitat Social de Normandie pilote, depuis 2003, une enquête de satisfaction réalisée tous les 3 ans auprès des locataires des organismes Hlm de la région. De 6 au 24 mars 2023, un échantillon représentatif de nos locataires a été invité à y répondre par téléphone.
Les résultats de cette enquête sont encourageants et saluent le travail effectué par nos équipes pour améliorer votre qualité de vie et vous apporter le meilleur service possible.
Elle montre également les axes que nous devons améliorer pour répondre à vos attentes. Voici les résultats des grands thèmes abordés.

Taux de satisfaction globale

Résultat en hausse par rapport à l'enquête 2020



Taux de satisfaction par thème

Qualité de vie de votre résidence
77%
Résultat en hausse par rapport à l'enquête 2020

Propreté des partie communes
72%
Résultat en hausse par rapport à l'enquête 2020

Fonctionnement des équipements communs
84%
87% de satisfaction pour les ascenseurs

Votre logement d'une manière générale
82%
Résultat en hausse par rapport à l'enquête 2020

Relation/Contact avec PIH
87%
Résultat en hausse par rapport à l'enquête 2020

Traitement des demandes techniques
50%
Résultat en baisse par rapport à l'enquête 2020

Information et communication
86%
Résultat stable par rapport à l'enquête 2020

Service d'astreinte
70%
Résultat stable par rapport à l'enquête 2020

La qualité de vie dans le quatier
84%
Résultat en hausse par rapport à l'enquête 2020

D'après les résultats de l'enquête, le traitement des demandes techniques doit être amélioré. Ce point est un axe prioritaire de travail pour nos équipes, tout comme le traitement de toutes les demandes reçues à l'Office. Au niveau régional, la moyenne observée de ce taux est de 57% de locataires satifaits. Notre objectif, à l'horizon 2026, date de la prochaine enquête, est d'atteindre à minima la moyenne régionale.
Des actions ont d'ores et déjà été entreprises, telles que :

- ► La réorganisation en cours de nos services
- ► La formalisation de procédures internes de traitement des demandes et de leur suivi.

Des enquêtes ponctuelles pourront être menées auprès de vous dans les prochains mois afin de mesurer l'efficacité de ces actions.

ZOOM SUR

OPS/SLS : modification du calendrier de réponse aux enquêtes obligatoires

Crédit : vectorjuice

La loi oblige les bailleurs sociaux à réaliser auprès de leurs locataires une enquête sur leurs ressources et leur situation familiale. L'enquête sur le **Supplément de Loyer de Solidarité** est réalisée chaque année auprès d'une partie des locataires seulement (hors QPV et non bénéficiaires des APL), à laquelle s'ajoute l'enquête sur l'**Occupation du Parc Social (OPS),** réalisée tous les 2 ans, et qui concerne **tous les locataires**.

Quel est le nouveau calendrier ?

Habituellement conduites en fin d'année, les enquêtes seront transmises au mois de janvier afin de fiabiliser les données 2024.
Tous les locataires recevront les questionnaires.

► Si vous recevez vos avis d'échéance par mail, vous recevrez automatiquement les modalités de l'enquête par voie électronique à partir du 11 janvier. (Pensez à vérifier dans vos mails indésirables.)
► Si vous n'avez pas d'adresse mail, les enquêtes seront envoyés par courrier. Dans ce cas, **vous devrez impérativement la retourner au moyen de l'enveloppe «T» fournie** (enveloppe pré-timbrée et pré-adressée).

Tout comme l'année passée, la société PARAGON a été désignée pour assurer l'envoi de ces documents, et le traitement des réponses. **Ainsi, aucune enquête ne doit être retournée à Presqu'île Habitat.**

Quels documents dois-je fournir ?

Chaque réponse doit être accompagnée d'un avis d'imposition 2023 sur les revenus 2022, ainsi que de tous les documents justifiant un changement de situation (acte de mariage, acte de naissance, etc.)

J'ai reçu une enquête, suis-je obligé d'y répondre ?

Le code de la Construction et de l'Habitation impose aux locataires de logement sociaux d'y répondre. Des sanctions financières sont prévues par la loi en cas de non-réponse.

Pour tout questionnement, veuillez contacter le 09 69 32 40 13.

Stationnez près de chez vous en toute sérennité

Presqu'île Habitat vous informe que des places de stationnement couvertes ou non sont encore disponibles à la location, à proximité du centre-ville ainsi que près de certaines résidences, à Cherbourg-en-Cotentin.

Retrouvez sur notre site Internet les emplacements dans la rubrique :

devenir-locataire/stationnements-disponibles/

Pour faire une demande de location, envoyez un mail à : demande-logement@presquile-habitat.fr.

EN BREF

WebConso d'Ista : changement d'adresse et suppression de comptes

Déménagement de la plateforme d'Ista

Ista met à votre disposition une plateforme de suivi de vos unités de consommations d'eau et de chauffage*.
Actuellement hébergée à l'adresse ista-webconso.fr, **à compter du 4 janvier 2024, votre plateforme déménage à l'adresse :**

www.moncompte.ista.fr

Comment accéder au suivi de mes consommations ?

Pour créer votre compte, la génération par Presqu'île Habitat d'un code sécurisé, appelé « clé », et propre à chaque logement, est indispensable.

Le déploiement des nouveaux compteurs d'eau ayant augmenté le nombre de locataires éligibles à ce service, nous procèderons au cours du 1er trimestre 2024 à la génération en masse de ces clés. Une diffusion personnalisée de vos informations de connexion sera faite à la suite.

À ce jour, environ 300 comptes seulement ont été activés. La règlementation européenne sur la protection des données ne nous permet pas d'identifier ces locataires. **Nous nous voyons donc contraints d'écraser les comptes actifs afin de générer l'ensemble des nouvelles clés.**

Puis-je garder une trace de mes consommations passées ?

Si vous avez déjà activé votre compte, nous vous invitons à télécharger l'historique de vos consommations depuis votre espace personnel.
Des guides d'utilisation sont disponibles depuis vos comptes pour vous accompagner dans cette démarche. N'hésitez pas à les consulter.

**Pour les locataires concernés par l'individualisation des frais de chauffage et/ou de la facturation de l'eau par Presqu'île Habitat.*

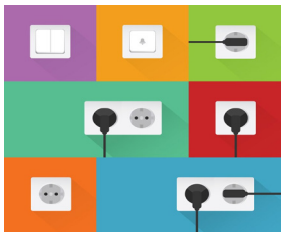
INFOS PRATIQUES

Opération recyclage des sapins de Noël

Comme chaque année, la ville de Cherbourg-en-Cotentin met à votre disposition des points de collecte, disséminés aux endroits stratégiques des 5 communes déléguées de la ville, proches des habitations, pour permettre le recyclage des sapins de Noël.
Cette opération a pour objectif de donner une seconde vie aux sapins, en les broyant puis en les transformant en compost ou en paillage pour les espaces verts de la ville.
Pour ce faire, il est nécessaire de déposer votre sapin naturel vierge de toute décoration, sans neige artificielle et sans sac (sauf les sacs Handicap International labellisés OK Compost).

La carte des points de collecte est consultable sur le site de la Ville de Cherbourg-en-Cotentin, ainsi sur les réseaux sociaux de la ville.
Il y a forcément un point de collecte à proximité de chez vous.

Les parties communes ne sont pas un lieu de chargement



Les espaces communs sont aménagés pour assurer une circulation fluide et un accès sans entraves à tous les résidents.
Nous tenons à vous rappeler que le chargement d'appareils électriques dans ces parties est interdit.
Nous vous prions de bien vouloir emporter votre batterie dans votre logement pour la charger.

À vous de jouer !

Bravo à l'heureux gagnant de la rubrique « À vous de jouer ! », qui remporte **une carte cadeau E.Leclerc d'une valeur de 50€**
Il s'agit de : **Mme Virginie LEGER** !

À la question de l'édition précédente, il fallait répondre : **Les trains de plaisirs**

Le Mag' #31, dernière édition papier

Dans la continuité de notre démarche 0 papier et de réduction de l'impact environnemental de nos activités, nous vous informons que cette édition du Mag est la dernière sous ce format.
À compter de 2024, nous privilégierons la publication de nos informations sur les espaces locataires en ligne ainsi que sur l'application mobile.
Cette réorientation de notre communication nous permettra de vous offrir un service plus complet, régulier, réactif et interactif.
Une synthèse de nos publications digitales sera éditée 1 fois par an et distribuée dans vos boîtes aux lettres.

Pour suivre l'actualité de votre résidence et de vos quartiers, activez dès maintenant vos comptes !

► **www.presquile-habitat.fr/je-suis-locataire/nos-outils-numeriques**

INFOS TRAVAUX

Construction d'un foyer des jeunes travailleurs

12 logements collectifs dont 2 PMR- FJT Valognes

28 Septembre 2023

Réhabilitation thermique

68 logements collectifs - 52 Schuman

5 octobre 2023

Retrouvez nos infos chantier sur www.presquile-habitat.fr rubrique « espace locataire > vos documents utiles ».

Presqu'île Habitat
1, rue de Nancy -CS 30122
Cherbourg - Octeville
50101 Cherbourg-en-Cotentin cedex
02 33 87 84 00 / contact@presquile-habitat.fr

Presqu'île Habitat, Le Mag'- **N°31 - Hiver 2023**
Directeur de la publication : Patricia Petit Directrice Générale de Presqu'île Habitat
Rédaction : service communication de Presqu'île Habitat
Numéro diffusé à 7 900 exemplaires
N° ISSN : 2494-8993

PEFC 10-31-1588 / Certifié PEFC / Cet imprimé est issu de forêts gérées durablement et de sources contrôlées. / pefc-france.org
IMPRIM'VERT®