

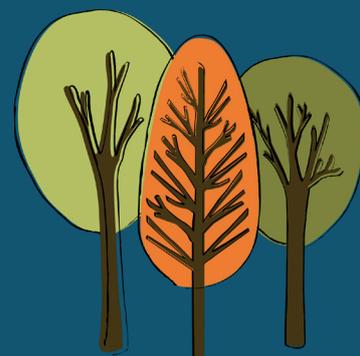
à vos côtés

Le journal
des locataires
d'Habitats
de Haute-Alsace

N°37 - Janvier 2022



Meilleurs Vœux 2022!



Enquête de satisfaction : des résultats encourageants !

Depuis 2003, les organismes HLM ont mis en place un dispositif d'enquête réalisée tous les 3 ans auprès de leurs locataires afin de mesurer leur niveau de satisfaction quant au service qu'ils assurent. En 2021, l'Union Régionale HLM Grand Est a coordonné l'enquête au niveau régional et missionné le cabinet INIT pour la réaliser auprès de 29 organismes représentant un parc social de 210 000 logements. Pour Habitats de Haute-Alsace, cette enquête a été réalisée en juin/juillet 2021 par téléphone, auprès d'un échantillon représentatif de 900 locataires (10% des logements gérés). Un grand merci à toutes celles et eux qui ont pris le temps d'y répondre !



90% de locataires satisfaits

Accueil
91%

Info & communication
84%

Le logement & la résidence
83%

Recommandation
83%

Ce qu'il en ressort

L'analyse globale des résultats met en lumière des retours très encourageants. Alors qu'on observe une tendance générale à la baisse sur le Grand Est, Habitats de Haute-Alsace maintient son niveau de satisfaction globale à 90% et se situe 11 points au-dessus de la moyenne régionale.

Dans la continuité des précédentes enquêtes réalisées en 2014 et 2017, vous avez donc à nouveau confirmé votre large satisfaction. Merci à vous pour cette marque de confiance !

Le pourcentage de locataires « tout à fait satisfaits » a notamment doublé par rapport aux résultats de la dernière enquête réalisée en 2017.

91% des locataires interrogés se déclarent satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé à l'Office et 83% à être satisfaits de leur logement et de leur résidence.

Les délais de traitement et le suivi des demandes ou encore la propreté des parties communes ressortent comme des axes d'amélioration. Ces pistes de progrès avaient déjà été identifiées et des groupes de travail dédiés incluant des locataires ont été mis en place cette année.

Nous poursuivrons donc nos efforts pour continuer à vous apporter satisfaction au quotidien et répondre à vos attentes.



Enquête de satisfaction 2021

Les principaux résultats

Taux de satisfaction par thématique

Logement, résidence & cadre de vie



Demandes d'interventions techniques



48% des locataires ont fait une demande d'intervention technique dans les 12 derniers mois



#COVID

86%

des locataires satisfaits des actions mises en place pour assurer la continuité de service pendant les périodes de confinement

Demandes d'interventions NON techniques

16% des locataires ont fait une demande d'intervention autre que technique dans les 12 derniers mois



Principaux axes d'amélioration identifiés

Délais, traitement et suivi des demandes non techniques

Propreté des parties communes

Demandes techniques : information des locataires et délais de traitement

Télécharger la synthèse des résultats



www.hha.fr/actualites

Gel des loyers en 2022



Conscient de la situation parfois fragile de ses locataires dans un contexte marqué par une forte dégradation du pouvoir d'achat (hausse des tarifs réglementés du gaz et de l'électricité, inflation...), le **Conseil d'Administration d'Habitats de Haute-Alsace a décidé à l'unanimité de ne pas augmenter les loyers en 2022.** ■

[Vidéo] Les Hlm, comment ça marche ?

Les Hlm, comment ça marche ?



Le logement social répond à un certain nombre de règles de fonctionnement. L'Union sociale pour l'habitat a donné la parole à quatre spécialistes du sujet pour en expliquer les grands principes.

Avec dix millions de personnes logées dans le logement social et deux millions de ménages en attente d'un logement Hlm, les profils et les enjeux sont nombreux. Quels sont les besoins nouveaux en logement ? Quelles sont les règles d'attribution des logements Hlm ? Quelles sont les contraintes liées au foncier mais aussi aux transitions sociétales et environnementales ? Réponses avec quatre spécialistes du logement social. ■

<https://bit.ly/3eieQOM>



Programme des réhabilitations 2022

Avec 407 logements qui seront réhabilités ou en cours de réhabilitation en 2022, Habitats de Haute-Alsace poursuit sa politique ambitieuse de rénovation du parc existant. D'ici à 2029 et conformément au Plan Stratégique de Patrimoine de l'Office, ce sont près de 1800 logements qui seront réhabilités, représentant un investissement de 63 millions d'euros. Avant de valider un programme de réhabilitation, celui-ci est présenté individuellement aux locataires concernés.

- 🏠 Résidence Beau Séjour, WITTENHEIM
64 logements
- 🏠 Résidence Les Eglantines, FESSEHEM
24 logements
- 🏠 Rue des Peupliers, REGUISHEIM
36 logements
- 🏠 Quartier Tivoli, HUNINGUE
117 logements
- 🏠 Place Emile Zola, WITTENHEIM
34 logements
- 🏠 Résidence Les Fonctionnaires, GUEBWILLER
24 logements
- 🏠 Rue du Nord, ROUFFACH
18 logements
- 🏠 Rue des Prés, SOULTZEREN
33 logements
- 🏠 Rue le Moulin, BUHL
57 logements



407

logements réhabilités

sous réserve d'un accord locatif



En parallèle de cet ambitieux programme de réhabilitation, salué par les représentants des locataires, Habitats de Haute-Alsace ambitionne de construire près de 1 000 nouveaux logements d'ici à 2029, dont 30% dédiés aux seniors. 600 logements seront également construits et destinés à la vente dans le cadre de programmes proposés en accession sociale à la propriété. Pour rester informé-es, rendez-vous sur notre site internet www.hha.fr ■