



C'est la nouvelle appellation de la régie d'entretien. Ce service regroupe 44 techniciens et agents de maintenance. Il gère l'ensemble des réclamations techniques enregistrées par l'intermédiaire de votre agence de quartier. Selon leur nature, les travaux sont réalisés soit par les agents de ce service, soit par une entreprise extérieure sollicitée par Caen Habitat Entretien.

La réponse à vos demandes de réparations dans vos logements

Où vous adresser ?

• Auprès de votre correspondant de secteur, au point accueil de votre quartier ou à votre agence.

Que se passe-t-il ensuite ?

Toute réclamation technique formulée auprès de nos services fait l'objet d'une réponse écrite qui vous informe de la suite donnée à votre demande.

Selon la nature de l'intervention, les services de Caen Habitat Entretien vous fixent un rendez-vous avec l'un de leurs agents, ou vous communiquent les coordonnées de l'entreprise qui est chargée des travaux.

Si les travaux sont de nature locative c'est à dire à votre charge, vous en êtes informés par ce courrier.

N' hésitez pas à consulter votre agence de quartier. Un dépliant d'information est à votre disposition.

Un service de proximité à votre disposition

Agence Chemin Vert
7 bis av du président Coty
14 000. Caen
Tél : 02 31 29 59 60

Agence Guérinière
13, pl de la justice
14 000. Caen
Tél : 02 31 35 48 70

Agence Pierre Heuzé
107, bd Général Vanier
14 000. Caen
Tél : 02 31 46 85 60

Agence Folie Couvrechef
34, rue des Acadiens
14 000. Caen
Tél : 02 31 94 23 23

Agence Grâce de Dieu
7 place Louise de Marillac
14 000. Caen
Tél : 02 31 78 06 00

ou en appelant le numéro de téléphone portable de votre correspondant de secteur.

Numéro d'urgence en dehors des heures d'ouverture des agences :
02 31 27 50 00

Plus
proche
de vous

Les locataires ont la parole

Début 1999, nous avons mis en place un nouveau réseau d'agents sur le terrain : les correspondants de quartier et les correspondants de secteurs. Nous avons également revu l'organisation des agences afin qu'un interlocuteur soit présent pour vous répondre, quelle que soit votre demande. En complémentarité des agences, des points d'accueil ont également été créés. Vous pouvez y faire certaines démarches et rencontrer un correspondant de Caen Habitat.

En 2000, un an après cette nouvelle organisation, nous avons souhaité mesurer si celle-ci vous avait apporté une plus grande satisfaction. Les résultats de cette étude confortent les orientations prises et nous encourageant à nous perfectionner là où nos services doivent encore l'être. Vous avez été nombreux à nous répondre. Merci à tous de votre collaboration qui nous permettra de vous offrir un service toujours plus performant.

Michel Anger
Directeur Général
de Caen Habitat

Un questionnaire a été adressé à 5000 familles parmi les 11 000 qui habitent le patrimoine de Caen Habitat afin de connaître leur opinion sur la qualité des prestations que propose l'Office en matière de logement et de services.



Photo archives

Près d' 1/3 des personnes sollicitées ont répondu à ce questionnaire. Ce qui permet de tirer des conclusions significatives qui guident l'Office dans le choix des priorités d'actions à engager pour un meilleur service.

Vos principales préoccupations concernent :

- l'entretien et les réparations dans votre logement : vous êtes **45%** à mettre cette question au premier plan.
- le délai de réponse aux réclamations techniques est jugé meilleur mais encore trop long : **57%** d'entre vous sont satisfaits contre **43%** peu ou pas satisfaits.
- l'hygiène et la propreté

dans les parties communes sont à améliorer : **21%** d'entre vous attendent une amélioration.

Concernant la nouvelle organisation, les résultats sont encourageants puisque vous êtes près de la moitié à estimer que la nouvelle organisation est adaptée à vos besoins :

- L'accueil et le contact avec les agents de Caen Habitat sont jugés bon : vous êtes **70%** à apprécier l'accueil qui vous est fait.
- Un renforcement de leur présence et une amélioration de leur capacité à répondre rapidement à vos questions sont néanmoins souhaités :

leur efficacité est jugée bonne par **55%** d'entre vous.

En réponse à vos préoccupations, Caen habitat s'est fixé trois enjeux prioritaires :

- une organisation de ses services de proximité en agence et dans le quartier au plus près de vos attentes
- un délai de réponse à vos réclamations techniques plus performant
- un entretien des parties communes amélioré

Gros plan sur votre agence

Une équipe, animée par un responsable d'agence, pour vous accueillir, vous informer, vous écouter, répondre à vos questions et à vos besoins.



sur le terrain

■ Les correspondants de secteur et les gardiens

Ils vous aident dans votre vie quotidienne

En permanence sur le terrain, ils visitent les immeubles dont ils ont la charge afin de veiller au bon entretien et à la sécurité des équipements. Ils effectuent les petites réparations (boutons électriques, grooms, ampoules dans les parties communes, etc.) et s'occupent des ordures ménagères. Ils vous renseignent et vous aident dans les questions de la vie quotidienne. Ils reçoivent vos réclamations d'ordre technique.

■ Les correspondants de quartier

Ils vous écoutent, vous informent et sont des partenaires de la vie sociale du quartier

Ils encadrent l'équipe des correspondants de secteurs et des gardiens. Ils contribuent à la vie sociale du quartier en liaison avec les partenaires locaux. Ils vous renseignent et vous aident à régler vos problèmes de voisinage... Ils effectuent les états des lieux à votre arrivée, surveillent le bon état des équipements et des immeubles. Vous pouvez les rencontrer sur le terrain mais également au point d'accueil près de chez vous.

■ Le point accueil de votre quartier

Un accueil proche, personnalisé, pratique

Ces points d'accueil vous permettent de rencontrer votre correspondant de quartier ou votre correspondant de secteur et d'effectuer certaines démarches sans avoir à vous rendre à l'agence. Un lieu de rencontre, d'information et de dialogue.



■ Les agents de propreté

Ils ont en charge l'évacuation des ordures ménagères et toutes tâches de propreté dans les parties communes et les abords d'immeubles.

dans les agences

■ Les chargées de gestion locative

Elles vous aident dans vos démarches administratives

Ce sont vos interlocutrices en ce qui concerne toutes les opérations liées à la location. Elles s'occupent de la signature de votre engagement de location, et vous aident pour votre dossier APL (aide personnalisée au logement). Elles vous conseillent en cas de difficultés financières et de règlement de loyer. Elles enregistrent votre demande de mutation de logement et votre avis de départ.

■ Les assistantes de gestion

Elles vous accueillent en agence

Chargées de l'accueil et des encaissements, elles sont à votre disposition pour vous écouter et répondre à toutes vos questions. Elles enregistrent vos réclamations.

■ Les techniciens

Ils étudient vos réclamations techniques

Ils qualifient les réclamations techniques qui parviennent à l'agence, les orientent après validation vers les entreprises ou services techniques concernés et contrôlent les travaux. Ils réalisent les états de lieux quand vous quittez votre logement.

■ Les A.M.I.S : Un nouveau service

Les A.M.I.S. Agents de Médiation d'Information et de Service assurent depuis juin 2000 une présence supplémentaire dans votre quartier en soirée jusqu'à 22 heures. Ils ont pour mission de vous informer, de renforcer la tranquillité et la convivialité dans votre quartier. Ils travaillent en étroite collaboration avec les correspondants de quartier et de secteur de Caen Habitat. Peu nombreux, ils sont pour le moment présents dans les quartiers de la Grâce de Dieu, la Guérinière, la Pierre Heuzé, le Calvaire St Pierre. Leur effectif sera peu à peu renforcé et leur action étendue au cours de l'année 2001.

