

Trait d'Union



DOMITIA
HABITAT
OPH

Le Journal des Locataires de DH

E DITO

2015 sera une nouvelle année d'engagement pour Domitia Habitat et ses collaborateurs.

L'adaptation de notre organisation se poursuit avec la création de nos 2 agences décentralisées. L'Agence de la Robine a ouvert le 14 janvier 2015. Elle est installée avenue du Général Leclerc à Narbonne. La seconde agence, l'Agence de la Mayrale, est implantée provisoirement au siège. Elle prendra possession de ses nouveaux locaux Route de Marcorignan le 1^{er} mars prochain.

Votre Agence devient votre interlocuteur unique, votre partenaire privilégié pour tout sujet. Vous trouverez dans ce numéro une présentation de l'Agence de la Robine.

En 2015, nous voulons maintenir le cap de la rénovation du patrimoine. A ce titre, 373 logements seront réhabilités : la résidence la Charité, la résidence de l'Orbieu, la résidence de l'Aussou ainsi que les résidences la Loubatière et Peyremaux. Nous reviendrons dans une prochaine édition sur l'organisation de ces travaux.

Domitia Habitat vous souhaite une excellente année 2015.

Loïc DARRAS
Directeur Général

P2- Actualités:

Elections des représentants
des locataires: Les résultats

P3- Le dossier:

Ce qui évolue en 2015...

P4 - Les Brèves :

- Le concours Balcon Fleuri: Les gagnants
- Enquête de satisfaction: des résultats en progression

Vie Pratique :

- Le coût caché de l'électronique 1

Résultats des Elections

Actualités

Représentants des Locataires au sein de DH

Vous avez été plus de 30 % des clients locataires de Domitia Habitat à vous exprimer lors du scrutin du 12 décembre 2014.

Ont été élus:

275 voix – soit 1 siège



29%

Créée en 1916, la CNL défend les principes suivants:

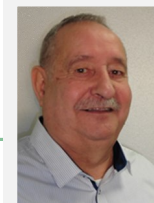
- Droit au logement pour tous
- Une démocratie et une solidarité citoyenne dans l'habitat
- Des moyens pour agir et se défendre

Au sein de Domitia Habitat, la CNL a pour objectif de garantir le mieux vivre dans les quartiers et un cadre de vie agréable.

Vous pouvez contacter votre représentant au **06 48 26 05 19** ou le rencontrer lors de la permanence située **rue des Mimosas à Narbonne.**

Roger BILBE

« Apporter mon soutien aux locataires pour tout problème rencontré ... »



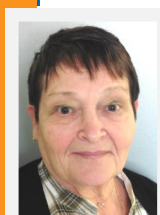
234 voix - soit 1 siège

Créée en 1951 c'est la plus ancienne association de consommateurs en France. UFC QUE CHOISIR est la première association de consommateurs qui dispose d'une structure d'accueil pour l'ensemble des citoyens. Avec l'aide d'UFC QUE CHOISIR nous facilitons les relations entre les locataires et leur bailleur.

Vous pouvez rencontrer les représentants:

UFC-Que Choisir de Narbonne
118 route d'Armissan
11100 Narbonne

24,7%



Martine GANDOSSO « Etre le lien entre les locataires et le bailleur... »

102 voix - soit 1 siège



10,7%

La CSF est un mouvement familial national également agréé par le Ministère comme organisation Nationale de Locataires. La CSF se bat pour le droit à un logement de qualité pour tous. La défense du droit au logement de qualité pour tous est l'axe prioritaire de leur action.

La section logement a été créée à Narbonne en 2014. Vous pouvez rencontrer les représentants auprès du :

CCAS
21 cours Mirabeau
11108 NARBONNE

Abdellaziz SADOUK

« être au plus proche des locataires ... »



164 voix - soit 1 siège

NARBONNE FAMILLES CONSOMMATEURS est une association agréée par FAMILLES DE FRANCE.

L'association NARBONNE FAMILLES CONSOMMATEURS assure une permanence sans rendez-vous :

tous les lundis
de 14 heures à 17 heures
au 8 rue des colonnes à Narbonne.

17,3%



Le Développement de Domitia Habitat

Le Dossier

Ce qui évolue en 2015

Un

nouveau Régime Comptable

Depuis le 1^{er} janvier 2015 Domitia Habitat a changé de régime comptable. Depuis le 24 décembre 2014, le Trésor Public n'est plus en mesure d'encaisser vos loyers. Ainsi vous pouvez régler votre loyer directement auprès de Domitia Habitat avec les moyens de paiements suivants:



Le Prélèvement



Le Virement



Par carte bancaire



Le chèque bancaire



Les espèces (uniquement auprès de la Poste)



Le serveur vocal sécurisé

A compter du 1^{er} février 2015



Un nouveau service d'Astreinte

Afin d'améliorer la qualité de service en direction des clients locataires, notre service d'astreinte a évolué depuis le 1^{er} janvier 2015. En effet, ce service vous permet de faire part de vos problèmes techniques urgents en dehors des heures d'ouverture de l'office.

En cas d'urgence, un seul numéro : **03 27 09 17 47**

du lundi au vendredi en dehors des heures d'ouverture et 24h/24h, les weekend et jours fériés.

Ouverture d'un réseau d'Agences Commerciales

Domitia Habitat poursuit son développement en 2015 par la création de son réseau d'agences. En effet le regroupement des pôles Gestion de Proximité et Gestion des Activités Locatives permettra de renforcer une plus grande proximité et une plus forte réactivité afin de garantir une meilleure qualité de service.

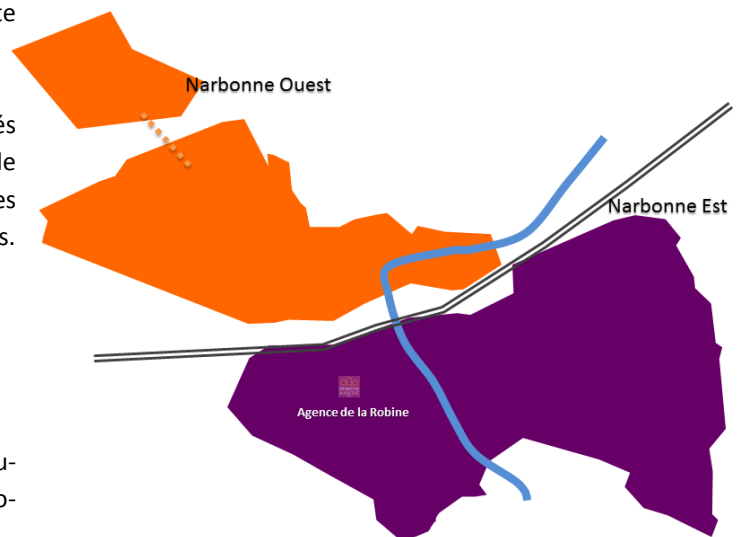
Ainsi depuis le 14 janvier 2015, les clients locataires situés dans le secteur de Narbonne Est disposent désormais de l'Agence de la Robine comme interlocuteur tant pour les formalités administratives que pour les questions techniques.

Les horaires d'ouvertures sont les suivants :

Du lundi au jeudi de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 30

Le vendredi de 8 h 00 à 12 h 00 et de 13 h 30 à 17 h 00.

L'ouverture d'une seconde agence est prévue dans le courant du premier trimestre 2015, afin de gérer nos clients locataires situés sur Narbonne Ouest.



- Directeur d'Agence
- Adjoint
- Assistante d'Agence
- Chargé d'Accueil

- Chargés de proximité
- Attachés commerciaux
- Chargés de recouvrement
- Chargés relation client



Les Métiers

Le concours Balcon Fleuri: Les gagnants

Les Brèves

Domitia Habitat a organisé en juin 2014 la 2^{ème} édition de « Balcon Fleuri ».

Nous avons organisé la remise des prix le 24 octobre dernier. Ont été récompensés :

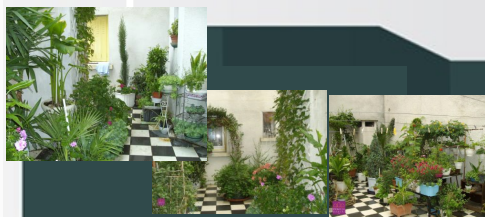
- Madame Virginie HARNOIS pour le 1er prix
- Madame Solange PATAU pour le prix spécial
- Madame Josette PRUNIER pour le prix d'encouragement

Nous remercions l'ensemble des participants au concours. Nous vous informons que la 3^{ème} édition est prévue pour second trimestre, à cet effet une campagne de communication sera établie, afin de déposer les candidatures 2015.



Madame Virginie HARNOIS

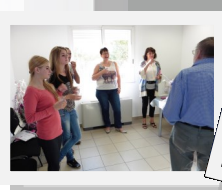
01



Madame Solange PATAU

02

Le prix d'encouragement



Madame Josette PRUNIER

03



La remise de prix

L'enquête de satisfaction : des résultats en progression

Tous les quatre ans, Domitia Habitat mène auprès de ses clients locataires une enquête de satisfaction afin de mesurer et d'améliorer sa qualité de service. Confiée à un prestataire, la Société AVISO, cette enquête a été réalisée par téléphone en avril et mai dernier, auprès d'un échantillon représentatif de 703 locataires. Elle a permis de constater une satisfaction globale en hausse depuis 2010.

Quelques résultats à l'appui...

77,4% de clients- locataires satisfaits par nos services
et plus de 83,1% de clients-locataires prêts à nous recommander

- 82,1% de clients-locataires satisfaits de leur logement
- 80,8% de clients- locataires satisfaits des travaux effectués dans leur logement
- 80,9% de clients-locataires satisfaits du niveau d'information et de communication de Domitia Habitat

Le coût caché de l'électronique

Autour de nous, tous les appareils deviennent « intelligents », communicants, et nous ne pouvons plus imaginer la vie sans eux. Mais cette évolution a un prix, notamment énergétique.

Téléviseurs, ordinateurs, téléphones, tablettes électroniques, consoles de jeux... ces appareils changent notre quotidien, nous distraient, nous informent et nous relient au monde. Ils ont toutefois un point commun trop souvent passé sous silence : ils sont gourmands en énergie. Une étude gouvernementale de 2008 chiffre cet appétit à **13,5 %** de la consommation énergétique des ménages, et il y a fort à parier que ce chiffre a encore augmenté au cours des six dernières années.

Si les pouvoirs publics et les acteurs internationaux comme l'Agence internationale de l'énergie se saisissent du problème, c'est qu'il s'agit d'un phénomène en progression rapide : des projections indiquent une hausse de 300 % d'ici 2030. Des efforts sont donc demandés aux industriels pour réduire la consommation par appareil. Mais vous pouvez agir vous aussi.

Il est, par exemple, inutile de laisser un ordinateur en veille toute la journée si vous ne l'utilisez que le soir. Gardez d'ailleurs à l'esprit qu'un appareil en veille est toujours allumé. Pensez aussi à vérifier les données énergétiques de vos prochains achats.

Vie Pratique