Périgord HABITAT
Office Public de l'Habitat // DORDOGNE

le mag

Le magazine des locataires / **18** / **06.25**



Inauguration de la Résidence Ribot à Périgueux

ÉDITO

Germinal PEIRO,
Président de
Périgord Habitat
Président du
Conseil départemental
de la Dordogne



Au cours du premier semestre 2025, l'ensemble des équipes de Périgord Habitat s'est fortement mobilisé pour répondre aux besoins croissants en matière de logement sur l'ensemble du département de la Dordogne. Pas moins de 184 logements neufs ont ainsi été livrés et inaugurés, de Périgueux à Saint-Pompon, en passant par La Coquille, Le Pizou, Sanilhac, Bergerac, Prigonrieux, Carsac-Aillac ou encore Siorac-en-Périgord. Autant de territoires, urbains comme ruraux, où la question du logement constitue un enjeu central.

Si l'emploi demeure bien sûr un levier essentiel du développement local, disposer d'un logement de qualité reste une condition première pour bien vivre sur son territoire, sa ville ou son village. C'est là tout le sens de la mission de service public que porte Périgord Habitat, premier bailleur social de Dordogne, confronté quotidiennement à une équation exigeante : répondre à une demande toujours croissante dans un contexte économique et social de plus en plus contraint.

Construire, réhabiliter, loger : ces engagements demeurent au cœur de l'action de Périgord Habitat, au service des habitants d'aujourd'hui et de demain.

Au seuil de la période estivale, je vous souhaite de profiter pleinement de ces mois d'été, placés sous le signe du repos et de la convivialité.

Édité par Périgord Habitat,
L'Oustal - Maison Départementale de l'Habitat - 175 rue Martha Desrumaux
CS 30008 - 24052 PERIGUEUX Cedex / T. 05 53 02 15 00
-
Directeur de publication : Bertrand BOISSERIE
Pilotage : Yohan GRANGIER, Hayat MENDIL
Rédaction : Périgord Habitat
Photos : Périgord Habitat
Conception/mise en page : Art.no graphiste / Impression : Nouvelle Imprimerie Moderne
-
ISSN 2741-6933



LA SÉCURITÉ AVANT TOUT !

Un partenariat pour davantage de sécurité sur les chantiers

Début 2024, Périgord Habitat s'est engagé dans une démarche d'amélioration de la sécurité sur ses chantiers. Christophe Darot, chargé d'opération, a collaboré avec l'inspection du travail sur cette importante thématique.

Ces réunions de travail ont permis d'identifier les mesures spécifiques à prendre en compte pour chaque site. Les principales identifiées en la matière sont liées à la mutualisation des moyens de prévention comme la mise en place d'échafaudages partagés par plusieurs entreprises et des moyens de levage (grue par exemple). C'est aussi la conduite d'une réflexion sur l'approvisionnement et le stockage sur les chantiers et une meilleure définition de la base de vie à l'usage des ouvriers et des réunions de chantier.

Cette démarche vise entre autres l'amélioration de la sécurité sur les chantiers pour tous les intervenants, notamment les entreprises. Cette prévention des risques professionnels contribue à la réduction des risques d'accidents et à l'amélioration des conditions de travail des employés du site.

Concrètement, comment cette démarche s'applique-t-elle ?

Dès en amont de l'opération de construction, au moment des études après le dépôt du permis de construire, Périgord Habitat demande au coordonnateur de sécurité et de protection de la santé (SPS) de formaliser les mesures décidées avec l'inspection du travail. Il en découle un plan d'implantation prévoyant tous les moyens de sécurité mutualisés à mettre en œuvre en fonction du site : échafaudage, grue, cabane de chantier, sanitaires, accès au chantier… Ce plan est imposé aux entreprises, celle du gros œuvre étant chargée de l'installation de ces équipements.

A-t-elle une incidence sur l'opération ?

La préparation du site pour la mise en place des dispositifs de sécurité peut prendre du temps en amont mais permet aux entreprises d'en gagner par la suite. Par exemple, un échafaudage installé dès le début des opérations permettra à plusieurs corps de métier de s'en servir, le montage ne se fera qu'une fois. D'un point de vue financier, le fait d'identifier les besoins les plus appropriés au site permet de réduire l'impact de cette démarche qui peut être coûteuse.

Actuellement, plusieurs chantiers ont bénéficié de cette démarche comme à Creysse ou à Cours-de-Pile, ou encore à Le Buisson-de-Cadouin. Ces chantiers vont tout juste commencer, la mise en application de cette nouvelle démarche devrait faire changer certaines habitudes sur les moyens mis en œuvre en matière de sécurité du travail sur les chantiers. Pour le bien de tous !

Bienvenue aux nouveaux locataires

Au cours du premier semestre 2025, les mises en location se sont enchainées. Au total, ce seront 184 logements qui seront mis en location d'ici la fin de l'été. En amont de la remise des clés, un moment d'échange est organisé par Périgord Habitat pendant lequel les formalités administratives sont accomplies pour alléger et faciliter l'emménagement des ménages mais aussi pour répondre aux questions que chacune et chacun peuvent se poser. Les élus des communes sont également présents et impliqués sur ces temps de rencontre.



Bergerac, résidence des Lettres
26 appartements mis en location
le 23 janvier 2025



La Coquille, lotissement les Amandiers
10 maisons mises en location
le 17 mars 2025



Antonne, résidence Alain Faure
24 appartements collectifs inclusifs
mis en location le 28 avril 2025



Saint Pompon, lotissement La Lousse
5 maisons mises en location
le 28 janvier 2025



Sanilhac, résidence la Chaussénie
4 appartements mis en location
le 25 mars 2025



Prigonrieux, résidence du Verger
24 appartements mis en location
le 22 mai 2025



Le Pizou, lotissement les Mandarins
6 maisons mises en location
le 30 janvier 2025



Périgueux, résidence La Minoterie
12 maisons mises en location
le 25 février et 18 appartements
mis en location le 3 juillet 2025



Périgueux, résidence Ribot
réhabilitation de 12 appartements
mis en location le 26 mai 2025

Action d'animation :

Résidence Eila
à Marsac-sur-l'Isle



Donnant un avant-goût de printemps, le soleil s'était invité à l'après-midi festive qui s'est déroulée le 4 mars à l'attention des résidents de la résidence Eila à Marsac-Sur-l'Isle. Au programme, déambulations clownesques, ateliers couture et jeux anciens en bois sans oublier le goûter et ses rafraichissements. Ce temps de convivialité a été organisé par Périgord Habitat en partenariat avec la municipalité de Marsac-sur-l'Isle et le centre social Diapason, avec la participation du SMD3 et de l'Association Des Boules aux Nez.



Ayez les bons réflexes en cas de sinistre

Consultez le guide disponible sur le site internet www.perigordhabitat.fr

Parce que ça n'arrive pas qu'aux autres, bien réagir en cas de sinistre dans son logement est un sujet majeur. Avec un peu de prévention et de l'anticipation, on peut éviter certains accidents. Ci-dessous quelques conseils :
- Evitez de brancher plusieurs appareils sur la même prise,
- Surveillez les cuissons à l'huile et le grille-pain,
- Laissez briquets, allumettes et bougies hors de portée des enfants,
- Vérifiez régulièrement vos appareils électriques et gaz.

Retrouvez l'ensemble des recommandations dans notre guide *« En cas de sinistre, j'assure ! »*. Bien évidemment, le premier des réflexes à avoir, dès la signature du contrat de bail est d'assurer son logement et de maintenir son assurance tout au long de la location, c'est obligatoire et nécessaire.

En cas de sinistre, que faire ?
Que cela soit pour un dégât des eaux, un incendie ou une fuite de gaz, déclarer le sinistre auprès de votre assureur reste la première étape. Sans oublier de tenir informé Périgord Habitat !

Les résidents du lotissement Les Couteliers à Nontron

ont désormais un lieu d'animation et d'information qui leur est dédié !



Sous l'impulsion de **Jacques Couronne**, président de l'Amicale **(CNL)** des locataires des Jardins des Couteliers à Nontron, et en étroite collaboration avec **l'agence Périgord Habitat de Nontron**, un local d'animation et d'information a été inauguré. Situé au rez-de-chaussée de la tour, il accueillera des **permanences** CNL les mardis et jeudis de 10h à 12h et sera ouvert aux animations du lundi au samedi de 14h à 18h. En mettant cet espace à disposition, **Périgord Habitat** a également acheté quelques jeux de société. Lors des prises de parole, Patrick Sauvinet (directeur général adjoint de Périgord Habitat), Jim Fournier (adjoint à la mairie de Nontron) et Pascal Bourdeau (vice-président du Conseil Départemental Dordogne-Périgord et conseiller départemental du canton) ont salué l'engagement de cette Amicale en faveur d'actions au bénéfice du bien-vivre ensemble.

QUALI'HLM
Avis Locataires, mieux connaitre votre satisfaction pour mieux agir



Rencontre en pied d'immeuble à Bergerac Résidence le Village

Périgord Habitat est engagé depuis 2022 dans une démarche interne de Qualité de Service ayant pour objectif d'améliorer la satisfaction des locataires, complétée en 2023 par le souhait d'obtenir le label Quali'HLM. Au quotidien, il s'agit d'évaluer et de faire évoluer nos méthodes de travail, d'être toujours plus à l'écoute de nos locataires, de leurs représentants, mais aussi de nos salariés ou de nos prestataires.

La stratégie s'étend sur plusieurs années, dans la continuité de la politique générale menée jusqu'à présent. Les 9 plans d'actions et d'améliorations déployés couvrent de nombreux domaines :

PAA 1 - Etoffer le dispositif d'écoute des locataires au-delà de l'enquête de satisfaction triennale.
PAA 2 - Détailler une feuille de route qualité enrichie en objectifs opérationnels et en plans d'actions.
PAA 3 - Regrouper les indicateurs relatifs à la qualité de service au sein d'un tableau de bord.
PAA 4 - Améliorer la finition des travaux des logements remis en location et réduire les délais de remise en location.
PAA 5 - Mettre en œuvre des visites de courtoisie afin de créer une relation de confiance avec les locataires.
PAA 6 - Améliorer l'accueil téléphonique et physique.
PAA 7 - Améliorer la gestion des affichages dans les halls d'entrée et harmoniser l'identification sur les boites aux lettres.
PAA 8 - Améliorer la gestion des encombrants, des espaces verts en pied d'immeuble et l'entretien des parties communes.
PAA 9 - Améliorer le délai de traitement des sollicitations.

Dans le cadre de la mise en œuvre de ces plans d'actions, Périgord Habitat s'est doté d'un nouvel outil - Avis Locataires - spécialisé dans la réalisation d'enquêtes de satisfaction. La mise en œuvre de telles enquêtes auprès des locataires se révèle être une démarche essentielle. Ces enquêtes permettent non seulement de recueillir des retours précieux, mais aussi de renforcer la relation avec nos locataires et de prendre des décisions éclairées.

Interview

Sébastien, Chef de projet qualité de service répond à nos questions

Après plus d'une vingtaine d'années d'expérience professionnelle dans les secteurs de l'agro-alimentaire et de la santé, Sébastien a intégré Périgord Habitat à la fin de l'année 2021. Depuis cette période, il accompagne les équipes de l'office dans la mise en œuvre de la démarche d'amélioration de la qualité de service. Cette démarche a été valorisée fin 2024 par l'obtention du label Quali'HLM pour une durée de 3 ans.

Sébastien, depuis le second semestre 2024, Périgord Habitat déploie un nouvel outil pour mesurer la satisfaction de ses nouveaux locataires, de quoi s'agit-il ?

Sébastien : *Nous utilisons la solution "Avis Locataire" : elle permet d'automatiser l'envoi de l'enquête de satisfaction à l'ensemble de nos nouveaux locataires (par SMS et par emails). Il est notamment question de parcours du locataire depuis le traitement de la demande de logement jusqu'au premier jour d'entrée dans les lieux.*

Quelle suite donnera Périgord Habitat à cette enquête ?

Sébastien : *Cette enquête "nouveaux entrants" sera pérenne. A ce jour nous avons un taux de retour de 33% avec un taux de satisfaction global à 85%. Lorsqu'un locataire exprime son insatisfaction en précisant les raisons, une alerte e-mail est automatiquement envoyée à l'agence. Elle prend alors en charge le dossier et recontacte le locataire.*

Grâce à ce nouvel outil, de nouvelles enquêtes vont être lancées, pourriez- vous nous en dire plus ?

Sébastien : *Début 2025, nous avons lancé une 2ème enquête sur le suivi des réalisations des interventions techniques.*
Elle intervient après la clôture de la sollicitation technique, lorsque celle-ci a été solutionnée. Cela nous permet d'identifier et de traiter les interventions génératrices d'insatisfaction. C'est donc un outil qui facilite la mesure en temps réel de la qualité du service rendu.

D'autres enquêtes seront déployées au fil de l'eau en fonction des besoins et des décisions prises en comité de pilotage Qualité.

En résumé, les locataires vont être davantage sollicités tout au long de leur présence dans le logement, leur participation contribuera donc à l'amélioration du service proposé par Périgord Habitat ?

Sébastien : *Avec Quali'HLM, nous menons une démarche d'amélioration continue de la qualité de service. Les enquêtes de satisfaction sont un outil indispensable pour évaluer la qualité des services fournis. En recueillant les avis des locataires, nous pouvons identifier les points forts de notre gestion ainsi que les domaines nécessitant des améliorations. Cette démarche nous permet de mieux allouer nos ressources et de cibler les actions à entreprendre pour répondre aux attentes de nos locataires.*

Nous sollicitons régulièrement l'avis des locataires, leur participation est importante. Leur opinion est prise en compte et cela contribue à améliorer le service rendu dans l'intérêt de tous.

Les résultats obtenus avec les premières enquêtes sont très encourageants avec près de 85% de satisfaction globale. Les données collectées à partir des enquêtes de satisfaction fournissent ainsi des informations précieuses pour orienter nos décisions. Ainsi, nos interventions collent au plus près des besoins et des attentes de nos locataires.

En résumé, cette démarche traduit bien notre engagement à offrir un cadre de vie toujours plus agréable et adapté. Et c'est grâce à l'implication et à la participation des résidents que nous pourrons y arriver.



PÉRIGORD HABITAT
se dote d'un nouveau site internet

Le site officiel de Périgord Habitat se présente désormais sous un nouveau jour. Arborant une charte graphique davantage dans l'air du temps, ce nouvel espace d'informations et d'échanges a, avant tout, été conçu pour offrir une meilleure expérience utilisateur. Le contraste des couleurs, la taille des polices d'écriture, la disposition des textes, les images... Une attention particulière a été portée sur l'accessibilité, un sujet pour lequel il y a toujours à faire. Ce nouveau ***perigordhabitat.fr*** se veut à la fois complet côté information et simple pour la navigation sur tous types d'appareils.

S'agissant des contenus, en plus de l'information courante et de la possibilité de chercher les logements disponibles à la location, le nouveau site de Périgord Habitat vise à proposer un premier niveau de réponses face à des questions courantes. De plus, l'accès au Portail Locataire est facilité, permettant ainsi de gérer soi-même une partie de son dossier, du dépôt de documents au paiement de son loyer.

www.perigordhabitat.fr

#
Périgord Habitat
est également
à suivre sur
Facebook
Instagram
Linkedin
#



Nouveau site
officiel en ligne !