Périgord HABITAT
Office Public de l'Habitat // DORDOGNE

le mag

Le magazine des locataires / **19** / **01.26**



Les gardiens d'immeuble sont de retour

ÉDITO

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



Alors que nous entamons cette nouvelle année, voici l'occasion de revenir sur les réalisations qui ont marqué 2025 et de partager nos ambitions pour 2026. L'année écoulée a été particulièrement dynamique : plus de 200 nouveaux logements ont été mis en location sur l'ensemble du territoire, avec des inaugurations qui ont permis de découvrir des espaces de vie modernes et confortables. Ces réalisations traduisent notre engagement constant : proposer des logements de qualité, accessibles à toutes et à tous, partout en Dordogne.

Cette dynamique se poursuit. De nombreux projets de construction ont débuté ou vont démarrer, ils feront l'actualité des prochains mois. Ils s'inscrivent dans une stratégie durable, tournée vers la proximité. Le retour des gardiens d'immeuble, présenté dans ce numéro, illustre parfaitement cette volonté : remettre de l'humain au cœur de la relation avec nos locataires.

Notre engagement s'est également renforcé grâce à la rédaction d'un nouveau projet d'établissement, fruit d'une réflexion collective à laquelle près de 50 collaborateurs ont participé. Il trace les grandes orientations pour les années à venir et confirme notre détermination à renforcer la coopération interne, la qualité de service et les relations avec nos partenaires sur le territoire. La labellisation Quali'Hlm obtenue en 2025 en est une reconnaissance nationale, et nous envisageons déjà de nouvelles démarches ambitieuses et participatives.

Je souhaite que 2026 soit pour chacun d'entre vous synonyme de sérénité, de confort et de projets partagés. Au nom de Périgord Habitat, je vous adresse tous mes vœux de bonheur et de réussite. Bonne année à toutes et à tous !

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



Réunion de présentation du nouvel outil en présence des entreprises

POUR UN MEILLEUR SERVICE RENDU

Des outils pour améliorer la satisfaction de nos locataires

Dans la continuité de notre démarche de qualité de service, l'année 2025 voit des projets innovants et structurants se déployer progressivement.
Ils agissent au bénéfice des locataires, des collaborateurs et d'une manière plus globale, de notre organisme.
A la fois simples et utiles, ils permettent de gagner en fiabilité et en rapidité de traitement.
C'est le cas pour la nouvelle application Urgentime dédiée aux locataires et pour PH Link, la plateforme d'échanges avec les fournisseurs.

Urgentime, un outil d'aide à distance pour faciliter le diagnostic technique d'un dysfonctionnement

Vous appelez pour une sollicitation technique mais elle est complexe à décrire ? Pas de panique, nous avons la solution ! Pas besoin de télécharger une application. Il vous suffit de disposer d'un smartphone avec caméra et d'une connexion internet. Notre collaborateur que vous avez en ligne, activera l'application Urgentime depuis son ordinateur. De votre côté, vous n'aurez qu'à accepter la connexion en cliquant sur un lien via un sms et autoriser l'activation de la caméra. Celle-ci ne filmera que les éléments qui nécessitent un diagnostic pour permettre à notre collaborateur de décider des mesures à prendre. C'est vous qui en aurez le contrôle tout en étant guidé.

L'intérêt de ce nouvel outil est de permettre de **mieux identifier** le ou les dysfonctionnements que vous rencontrez dans votre logement et de parvenir à **des solutions pertinentes**. Si nécessaire, n'hésitez pas à demander l'activation de ce service, **il est gratuit**. Il vous suffit d'avoir une connexion internet. A la fin d'un appel Urgentime, un questionnaire de satisfaction vous sera proposé. En y répondant, vous contribuez à l'amélioration de nos services.

PH Link, pour un suivi optimal des demandes d'intervention

Fraîchement déballée, PH Link, la nouvelle application développée par notre équipe de la Direction de la Transformation Numérique, se diffuse auprès de nos fournisseurs. C'est une plateforme d'échanges avec les entreprises titulaires d'un marché de dépannage comme, par exemple, les entreprises d'électricité, de menuiserie, de plomberie ou encore de couverture. Ces dernières y accèdent pour y renseigner les opérations qu'elles ont menées dans les logements et pour y déposer les rapports d'intervention accompagnés de photos si nécessaire. Avant le déploiement de cet outil, une phase expérimentale s'est déroulée avec quelques entreprises volontaires afin d'ajuster et, le cas échéant, d'évaluer son efficacité.

L'objectif affiché est clair : améliorer le suivi des demandes d'intervention et mieux répondre à vos sollicitations.

Bienvenue aux nouveaux locataires

Sur le second semestre 2025, la dynamique de mise en location s'est poursuivie avec 74 logements neufs. Au total, 225 logements neufs ont été proposés à la location sur l'année écoulée. Certaines résidences ont également été inaugurées en présence des locataires et de nos partenaires, marquant des temps forts pour découvrir ensemble ces nouveaux espaces de vie. Ces réalisations illustrent pleinement notre engagement : **proposer des logements de qualité, partout sur le territoire**.



Siorac-en-Périgord, Lotissement les Fruitiers
15 maisons mises en location le 30 juin 2025



Carsac Aillac, Résidence les Arcades
12 appartements mis en location le 4 août 2025



Verteillac, Résidence les Jardins du Puits
10 maisons mises en location le 25 septembre 2025

Moulin Neuf, Résidence Lamartine
31 appartements mis en location le 4 juillet 2025



Javerlhac-et-la-Chapelle-Saint-Jean, Résidence les Fayards
6 appartements mis en location le 23 septembre 2025



Quali'Hlm :
Une dynamique qualité renforcée

A l'occasion du 85ème Congrès Hlm qui s'est tenu en septembre 2025 à Paris, Périgord Habitat s'est vu remettre le document officiel attestant de la labellisation Quali'Hlm. Bien plus qu'une reconnaissance nationale, il est l'aboutissement d'une démarche enclenchée depuis 2023, marquée par l'engagement profond de l'office à améliorer le service rendu à ses locataires avec le déploiement de plans d'actions et d'outils d'évaluations. Cette distinction vient saluer le travail de la direction de la Qualité, l'implication et la dynamique des pilotes et de l'ensemble du personnel qui ont su questionner leurs pratiques, innover et progresser au service des locataires.

Dans la continuité de cette labellisation, Périgord Habitat envisage d'ouvrir une réflexion, sur l'opportunité d'une démarche de certification ISO9001. C'est une norme internationale exigeante qui vise à garantir un système de management de la qualité structuré et performant, au service des locataires.





Seniors : des logements mieux adaptés au vieillissement
Un label Senior en préparation

Vivre plus longtemps et rester dans son logement, c'est le souhait légitime de chacun. Mais vieillir à domicile nécessite un environnement sûr, confortable et accessible. Cela implique souvent des aménagements adaptés à des besoins évolutifs pour prévenir les risques, faciliter les déplacements et maintenir le lien social.

Pour Périgord Habitat, c'est un véritable enjeu puisque 34% de ses locataires sont âgés de plus de 60 ans. Pour répondre à cet enjeu, l'office a pour ambition de mettre en place un label Senior afin de mieux accompagner ce public. C'est une démarche qui amènera une meilleure réactivité et renforcera la coopération avec les partenaires institutionnels, associatifs et privés. Le but est de préserver l'autonomie de ces personnes et d'assurer une bonne qualité de vie à domicile le plus longtemps possible. Actuellement en phase d'étude, ce label fera l'objet d'une expérimentation en 2026.

Bonne humeur et cohésion pour l'assemblée générale du personnel

Durant le mois de novembre 2025, les collaborateurs de Périgord Habitat étaient réunis le temps de l'assemblée générale du personnel. Avec une présence sur l'ensemble du département grâce à des agences à Périgueux, Bergerac, Nontron et Sarlat, il n'est pas toujours simple d'échanger en dehors des dossiers en cours. Cette journée a permis un savoureux mélange entre chiffres-clés et prise de parole, le tout entrecoupé de vidéos "fait maison" dans lesquelles les collaborateurs devenaient de véritables acteurs en caricaturant parfois leur propre métier. Entre écoute, sérieux, rires et bonne humeur, ce fut un véritable moment de cohésion avant de clore l'année.

Des actions d'animation pour se retrouver



Mars : animation résidence Eila



Juin : animation résidence La Jayanti



Octobre : animation quartier J. Auriol

ILS SONT DE RETOUR !
Les gardiens d'immeuble reviennent sur les sites



Rencontre avec les gardiens d'immeuble

Conformément à son projet d'établissement, Périgord Habitat souhaite **renforcer la relation avec ses locataires** et en fait un pilier de sa stratégie. Cela passe évidemment par la **proximité** : la présence sur le terrain est une composante essentielle de la relation avec les locataires ; elle favorise le contact direct avec les résidents et approfondie la connaissance du site. Pour parvenir à cela, il a été décidé un retour des gardiens d'immeuble. C'est en conseil d'administration que cette orientation a fait consensus avec pour objectif premier de **remettre de l'humain dans les relations au quotidien**.

Premier **ambassadeur** de Périgord Habitat, le gardien d'immeuble est un véritable lien entre les locataires et l'office, qui plus est, doté de « plusieurs cordes à son arc ». Ses missions sont multiples :

- Technique : il veille au bon fonctionnement des équipements techniques collectifs,
- Entretien et propreté : il vérifie régulièrement les espaces communs et contrôle les travaux exécutés par les prestataires extérieurs (nettoyage, entretien, travaux),
- Lien social : il est toujours prêt à informer, à orienter ou tout simplement à écouter,
- Médiation : en cas de situation de conflit mineur, il peut occasionnellement intervenir pour apporter de l'apaisement et reste en lien direct avec les services compétents.

Les 4 premiers gardiens d'immeuble, issus de candidatures internes, ont pris leurs fonctions à Coulounieix-Chamiers depuis septembre 2025. Il s'agit de David, Didier, et Raphaël, Sylvain étant arrivé sur le poste à Périgueux Les Mondoux en janvier 2026. En parallèle, une campagne de recrutement a été lancée pour recruter 5 gardiens supplémentaires. Elle a débouché tout récemment, sur une première embauche de 3 personnes.

Interview

Le gardien d'immeuble, la proximité au service des locataires

Le retour des gardiens d'immeuble sur les sites est un signal fort lancé par Périgord Habitat dans sa quête d'amélioration de la qualité de service et souligne son engagement dans sa relation avec ses locataires et ses partenaires. Sébastien Hérouard, chef d'équipe de proximité, vous en parle plus en détail. Ses propos sont complétés par Didier, gardien d'immeuble à Coulounieix-Chamiers.



Sébastien, le gardien d'immeuble retrouve sa place sur nos sites, quel rôle a-t-il ?

Sébastien : *On dit qu'il est **l'ambassadeur de Périgord Habitat**, et oui ! Présent sur site du lundi au vendredi, il accompagne les locataires au quotidien, répond à leurs questions, les aides et les conseille, accueille les nouveaux locataires et assure la liaison avec l'office. Et ce n'est pas tout. Il veille à la bonne tenue du site, tant sur le plan technique que sur la sécurité et l'entretien. Les dysfonctionnements sont remontés en agence pour rapidement trouver des solutions. En bref, il est le « maître des clés ».*

Quelles sont les missions confiées au gardien d'immeuble ?

Sébastien : *Le gardien d'immeuble est doté d'une certaine **polyvalence** : il assure l'entretien et le nettoyage des halls et des abords de la résidence. Sur les équipements collectifs, il intervient pour de petites réparations et pour contrôler les travaux effectués par les entreprises. Côté **proximité**, il apporte le lien social, la convivialité dans l'échange et le conseil aux locataires mais aussi l'apaisement quand c'est nécessaire. Il est également en relation avec les acteurs locaux, comme par exemple les associations. Et pour les nouveaux arrivants, il est le référent pour toutes les questions locatives qu'ils peuvent se poser.*

Pour les locataires, quel changement apporte-t-il ?

Sébastien : L*e gardien est un **acteur clé pour le locataire**. Il apporte un premier niveau d'information et assure le lien direct avec Périgord Habitat. Formé aux procédures d'urgence, il sait conseiller et déclencher les actions nécessaires.*

Le cadre de vie est préservé** : le gardien veille sur les équipements collectifs dans les parties communes et autour des résidences. Ils gardent l'oeil ouvert ! Dégradations, dysfonctionnements ou désordres ? rien ne lui échappe : aussitôt constatés, aussitôt traités... ou remontés selon leur importance. Il **contribue également au confort des locataires** : rappelle les règles, écoute, est présent sur le terrain, bref tout ce qui favorise la sérénité, le vivre ensemble et le bien-être dans son environnement. Mais pour ça la participation des locataires est essentielle, car **le confort et le bien-être se construisent ensemble.



Pour aller plus loin, 5 questions à :
Didier, gardien d'immeuble à Coulounieix Chamiers depuis septembre 2025

Didier, vous assurez le nettoyage des parties communes ?

Didier : *Oui sur certains sites, nous intervenons pour nettoyer les parties communes. Mais sur d'autres, nous ne prenons en charge que les halls, le reste est réalisé par un prestataire extérieur. Nous travaillons au quotidien pour garder la **résidence propre et agréable à vivre**, mais l'aide des locataires est précieuse pour y parvenir.*

Débarrasser les parties communes après un dépôt d'encombrants c'est aussi vous ?

Didier : *(sourire) Le locataire est responsable de ses déchets, aussi encombrants soient-ils. Le hall, le palier ou encore les abords de la résidence ne doivent pas devenir des dépôts d'ordures. Les locataires doivent les déposer en déchetterie. Mais s'il y a une question, un doute sur la manière d'évacuer ces encombrants, nous sommes là pour y répondre, on est présent pour conseiller ou orienter sur ces sujets mais aussi sur ceux en lien avec la résidence ou le logement. **C'est ce lien humain qui anime notre métier.***

Vous intervenez aussi au domicile des locataires pour des réparations ?

Didier : *Bien que l'on soit polyvalent, nous n'intervenons pas à l'intérieur du logement. Néanmoins, nous pouvons **accompagner le locataire dans le diagnostic** d'un dysfonctionnement : repérer l'équipement concerné, localiser la panne, prendre des photos… Nous sommes aussi là pour ça.*

Etes-vous joignable 24h/24 et 7j/7 ?

Didier : *Nous ne faisons pas de nuit blanche mais vous pouvez nous joindre en semaine, **aux horaires affichés** dans les halls. Et si nous ne sommes pas joignables, ça arrive quelques fois, nous pouvons être en réunion, en formation, sollicités pour une intervention ou tout simplement absents. Mais vous pouvez nous laisser un message avec vos coordonnées pour vous recontacter.*

Etes-vous assimilé à un représentant des forces de l'ordre (police, gendarmerie) ?

Didier : *On contribue, avec la participation des locataires, **à apporter la sérénité et le calme** au sein de la résidence, avec parfois le rappel de quelques règles. Notre rôle n'est donc pas de représenter les forces de l'ordre mais bien de rendre agréable la vie dans nos résidences.*

Périgord HABITAT
Office Public de l'Habitat // DORDOGNE

VOTRE SÉCURITÉ AVANT TOUT

NOUS REMPLAÇONS VOTRE DÉTECTEUR DE FUMÉE (DAAF)



A NOTER :

Le **remplacement des DAAF est obligatoire** et à votre charge selon l'accord collectif signé avec vos représentants.

Courant 2026, vous serez informé de la date d'intervention par l'entreprise Bordas Électric. **Votre présence ou celle d'un proche de confiance est indispensable** pour **permettre l'accès à votre logement.**

L'intervention est rapide et sans perçage.