

HABITAT 77

& Vous

Madame, Monsieur, Chers locataires,

En 2022, HABITAT 77 avait pour objectif de poursuivre sa modernisation et de maintenir tous ses efforts pour améliorer notre qualité de service. Cette modernisation nous permet d'être à la fois, plus agile dans nos process, davantage à votre écoute et plus efficaces sur le terrain. Il s'agit d'un enjeu crucial, que nous poursuivrons dans les prochaines années: optimiser nos délais de réponse et d'intervention, vous accompagner dans votre parcours résidentiel, vous proposer des services plus personnalisés et des logements à taille humaine, mieux intégrés sur les territoires, adaptés pour chaque famille.

Paul Gibert, Directeur général et moi-même savons que la modernisation de notre Office, engagée depuis 2019, n'est pas achevée: nous avons mis en place plusieurs innovations pour améliorer notre service et la qualité que vous attendez, nous avons développé une plateforme multicanaux pour mieux communiquer avec vous, par téléphone, par e-mail et par SMS. L'acquisition du CRM EASY fut un investissement important, afin d'outiller notre Centre de Relation Client et permettre de centraliser et suivre toutes les sollicitations de nos clients-locataires, pour plus de réactivité. Il nous permet aujourd'hui de tracer, d'historiser nos échanges avec vous et, finalement de gagner en efficacité dans le traitement de vos demandes. Notre site Internet et notre Extranet locataires, avec l'application My Habitat 77, vous permettent désormais de mieux gérer votre compte à distance et de communiquer plus efficacement avec nos services. Nous avons connecté nos bâtiments, afin que puissent être décelés automatiquement, par le biais de capteurs, tous dysfonctionnements ou pannes et ainsi favoriser l'intervention de nos prestataires, au plus vite. Très récemment, nous avons mis en service la prise de rendez-vous en ligne avec votre Gestionnaire locatif, directement depuis le site Internet HABITAT 77.

Pour vous accompagner dans votre quotidien, nous avons également mis à votre disposition un nouveau service qui vous permet d'accéder gratuitement, depuis votre compte locataire, à la plateforme KLARO. Avec ce simulateur d'aides financières, le plus important en France, vous avez donc une connaissance plus juste de vos droits. Depuis début 2022, nous vous proposons des mini-sites web pour mieux vous informer durant toute la durée des chantiers de réhabilitation des résidences. Vous pouvez ainsi suivre l'avancée des travaux, connaître le planning et consulter les dernières informations.

La route est encore longue et de nombreux projets rester encore à mener. Nous poursuivons également notre engagement pour vous apporter toujours plus de confort, en valorisant le patrimoine d'HABITAT 77 dans lequel vous résidez. Nous démolissons pour reconstruire des résidences plus modernes, moins énergivores et plus intégrées dans leur environnement, comme nous l'avons défini dans notre ambitieux Plan stratégique de Patrimoine.

Plus de 900 logements ont été réhabilités depuis 2019, à Rebais en centre bourg; à Melun avec la résidence Ribot-Siegfried-Calmette; à Vaires-sur-Marne avec la résidence Paul Algis; à Torcy avec la résidence Beauregard ou encore à Lagny-sur-Marne avec la résidence Rothschild, pour un montant de 35 millions d'euros. Actuellement, près de 617 autres logements sont en chantier: à



Chelles, résidence Saint-Hubert, à Torcy, résidence Bel-Air et à Dammarie-les-Lys, résidence de l'Abbaye. En 2022, nous avons livré près de 180 logements et deux salles d'activités dans deux résidences intergénérationnelles, à Saint-Pierre-lès-Nemours et, plus récemment, à Othis. Nous construisons aussi, pour la Gendarmerie nationale, 100 logements sur la résidence Central Nature à Melun, ainsi qu'une gendarmerie et 16 logements de fonction à Guignes. Autant de projets de développement différents, lancés en 2022 pour les années futures.

En 2022, les ménages, comme les organismes de logements sociaux, ont subi une hausse importante des dépenses, avec l'augmentation du coût des prestations, des achats de produits ou de l'énergie, qui ne seront pas compensés par une augmentation de vos loyers. Nous logeons des familles monoparentales et des familles nombreuses, des jeunes, des retraités, des actifs, des personnes en grande précarité. Afin de les loger dignement, un bailleur social doit entretenir son bâti, réhabiliter, résidentialiser, développer, construire et accompagner chacun dans son parcours résidentiel. Nous poursuivons nos actions avec détermination pour garantir à tous un logement de qualité dans un environnement paisible et parfaitement intégré à son environnement.

Nous sommes fiers du travail accompli, grâce aux salariés. Nous savons que nous avons encore beaucoup à faire pour être toujours plus performants, mais les équipes d'HABITAT 77 restent mobilisées et motivées pour continuer.

Madame, Monsieur, chers locataires, Paul Gibert, Directeur général, les salariés d'HABITAT 77 et moi-même vous présentons tous nos meilleurs vœux pour cette nouvelle année. Soyez assurés que chacun de nous est animé, une nouvelle fois, par une volonté collective que nous entretenons chaque jour autour d'un seul objectif: la qualité de service et l'amélioration de votre confort de vie!

Denis Jullemier
Président

A handwritten signature in black ink, reading "Denis Jullemier".

Paul Gibert
Directeur général

A handwritten signature in black ink, reading "Paul Gibert".