

# L'écho des locataires



Qualité de service : un nouveau centre d'appels pour nous joindre plus facilement et répondre efficacement à vos demandes.



## Une NOUVELLE DIRECTRICE GÉNÉRALE pour l'ESH Habitat Perpignan Méditerranée

### Édito

2021 s'achève dans quelques jours et l'OPH Perpignan Méditerranée a récemment écrit une nouvelle page de son histoire en fusionnant avec Adestia, filiale de CDC Habitat et en devenant l'**ESH Habitat Perpignan Méditerranée**.

Je voudrais tout d'abord remercier le président Bernard Vial pour la confiance qu'il me témoigne en me confiant la direction générale d'Habitat Perpignan Méditerranée depuis le 1<sup>er</sup> décembre. Je suis très heureuse et fière d'intégrer l'entreprise.

Je tiens également à saluer le travail de Michel Sitja-Sanchez auquel je succède. Acteur de la fusion et de la transformation, il a su faire entrer l'ESH dans la voie de la modernité en restructurant et en engageant d'importants travaux lors de son mandat.

Cette année, 20 opérations ont été livrées avec 218 logements sociaux neufs et 309 logements ont été réhabilités, confirmant notre rythme de production annuelle soutenu. À ce jour, tous les anciens immeubles de notre patrimoine en centre-ville de Perpignan sont en cours de réhabilitation ; de grands chantiers de rénovation thermique ont été lancés et achevés pour certains. Forte de presque 7800 logements et plus de 120 commerces, Habitat Perpignan Méditerranée est présente sur 20 des 36 communes de la métropole. Cette présence en fait le 1<sup>er</sup> bailleur du territoire de la CU.

L'année 2022 sera consacrée à la poursuite de notre mission de construction de logements sociaux, au développement de notre entreprise et à sa constante modernisation en veillant à améliorer constamment la qualité de nos services.

La crise de la Covid-19 bouleverse hélas une fois de plus nos habitudes et nos plaisirs et face à la recrudescence du virus, aussi je vous encourage à une vigilance constante et au respect des mesures et gestes barrières.

Nous mettons tout en œuvre pour maintenir nos services et assurer votre satisfaction en privilégiant notre valeur 1<sup>ère</sup> : la proximité qui est au cœur de notre métier. À ce titre, je suis heureuse de vous annoncer la mise en place d'un centre d'appels dédié aux locataires avec un numéro unique, le **04 88 694 693**. Cette édition de L'écho des locataires vous apportera toutes les informations nécessaires sur ce projet de modernisation de notre relation client. Vous trouverez également ci-joint en cadeau un magnet qui vous indique le numéro d'appel et les horaires associés.

Enfin, je voudrais, en ce moment particulier de l'année, vous présenter à toutes et à tous, mes meilleurs vœux de santé et de bonheur pour 2022 et vous souhaiter de joyeuses fêtes de fin d'année. Soyez assurés de mon investissement total dans ma mission de direction générale et de ma volonté de vous servir avec **Humilité, Loyauté et Motivation...** c'est faire honneur au **HLM** d'aujourd'hui et demain.



Muriel Corréard,  
Directrice Générale de l'ESH Habitat  
Perpignan Méditerranée.

Muriel Corréard,  
Directrice Générale  
de l'ESH Habitat Perpignan Méditerranée

## CENTRE D'APPELS : HABITAT PERPIGNAN MÉDITERRANÉE À VOTRE ÉCOUTE

Habitat Perpignan Méditerranée met en œuvre de nombreuses actions destinées à améliorer l'accueil de ses usagers et leur niveau de satisfaction dont la dernière est la création d'un centre d'appels.

### AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE ET LE TRAITEMENT DE VOS DEMANDES

Un centre d'appels vient d'être inauguré à Perpignan le 15 décembre dernier dans les bureaux de l'agence Kennedy. Il s'agit de mieux répondre à vos questions et à vos besoins. Ce dispositif permettra également d'obtenir un suivi précis des réclamations.

« **HABITAT PERPIGNAN MÉDITERRANÉE, BONJOUR...** »

#### Comment le contacter ?

Un seul numéro à retenir pour toutes vos demandes administratives et techniques : le **04 88 694 693**



#### Quand le contacter ?

Du lundi au jeudi : **9h-12h** et **14h-16h30**.  
Le vendredi : **9h-12h** et **14h-16h**.



#### Comment ça fonctionne ?

Des téléconseillers répondent à vos questions, vous informent, enregistrent et gèrent vos demandes qui font l'objet d'une traçabilité informatique précise. Ce service s'ajoute à celui de nos équipes de proximité. Votre gardien reste votre 1<sup>er</sup> contact. Nous continuons à vous accueillir en agence. Nos bureaux d'accueils seront désormais ouverts toute la journée de 9h à 12h et de 14h à 16h pour Kennedy et Pont-Rouge et en demi-journée pour Vernet-Salanque et Torcatis-Clodion (lundi, mardi et vendredi matin de 9h à 12 et mardi et jeudi après-midi de 14h à 16h30).



Votre magnet en cadeau dans ce numéro.

## Païement du loyer par chèque : une NOUVELLE ADRESSE d'envoi

Si vous payez votre loyer par chèque, vos conditions de règlement évoluent. Vous devez désormais envoyer votre chèque, **libellé à l'ordre de Habitat Perpignan Méditerranée**, à l'adresse ci-dessous :

Votre chèque doit **IMPÉRATIVEMENT** être accompagné du **talón de votre avis d'échéance** sur lequel figure les code-barres permettant d'identifier votre règlement, sans agrafe, sans trombone ni scotch.

**LA BANQUE POSTALE**  
Centre des Paiements  
87074 LIMOGES CEDEX 9



## Une NOUVELLE MÉDIATRICE pour Vernet-Salanque



Adila, médiatrice sociale au cœur des quartiers prioritaires.

**Adila**, notre nouvelle médiatrice sociale recrutée en **contrat Adulte Relais** avec le soutien de l'État via la Préfecture des Pyrénées-Orientales a pris ses fonctions le 1<sup>er</sup> décembre.

Longtemps médiatrice sociolinguistique pour des associations,

collaboration avec les gardiens et personnels d'Habitat Perpignan Méditerranée, avec pour missions :

- Assurer une présence de proximité.
- Aider à la résolution des conflits et incompréhensions entre les personnes et les institutions.
- Prévenir et gérer les situations conflictuelles.
- Informer, sensibiliser et former.
- Favoriser les projets collectifs.
- Mettre en relation avec un partenaire.

Adila est présente au quotidien sur le secteur de Vernet-Salanque élargi aux autres résidences situées en QPV :

Saint-Génis de Tanyères, Les Pêchers, Les Abricotiers, Muchart, Transit-Nouveau Logis, Diaz. Elle travaille en étroite

Adila vient à vous ou vous reçoit sur rdv au bureau de Vernet-Salanque, Centre Commercial - Chemin de la Poudrière.

Contacts : **04.68.66.63.14 / a.mechai@habitat-pm.fr**