

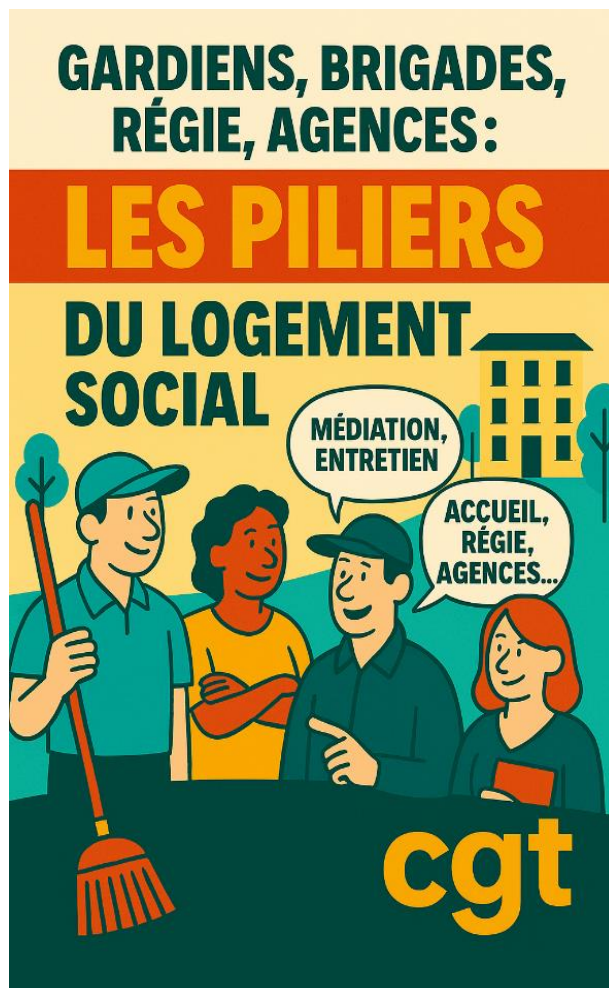
Résultats de l'enquête de satisfaction

Ce sont les métiers de proximité qui font tenir AB-Habitat !

✓ Des progrès réels... grâce aux personnels de terrain

Les résultats de l'enquête de satisfaction montrent une amélioration globale. Mais cette dynamique positive repose avant tout sur l'image et l'engagement des **gardiens, brigades, régies et agences**. Ce sont eux qui incarnent AB Habitat au quotidien, qui répondent, qui rassurent, qui agissent. Les scores les plus élevés concernent leur présence, leur écoute, leur professionnalisme.

Alors sont les métiers de proximité qui donnent une bonne image d'AB Habitat, c'est sur ces métiers que la direction n'a pas voulu entendre les propositions de la CGT dans le cadre des classifications. Il serait temps d'y remédier sans attendre les calanques grecques



VALORISER LES MÉTIERS DE TERRAIN,



C'EST RESPECTER LES LOCATAIRES.



✗ Des problèmes structurels qui persistent

Malgré les efforts des équipes de terrain, les problèmes organisationnels restent massifs :

- **Réclamations non traitées** : 50 % des demandes restent sans réponse.
- **Délais d'intervention trop longs** : 66 % des insatisfaits citent les délais.
- **Propreté des parties communes** : stagnation à 58 %, malgré un nouveau contrat et un outil de contrôle.
- **Humidité, moisissures, infiltrations** : 34 % des locataires concernés, des logements potentiellement indécents.



X Une direction qui communique... mais ne transforme pas

AB Habitat multiplie les outils de communication : SMS, livrets, affichages. Mais les locataires disent :

- « Pas de réponse à ma demande » (55 %)
- « Réponse imprécise » (13 %)
- « Manque d'écoute » (16 %)

La communication ne remplace pas l'action. Elle ne doit pas masquer les défaillances.

X Des audits coûteux... sans réponse

Des milliers d'euros ont été dépensés dans des audits. Mais la direction refuse d'en communiquer les résultats. Elle se contente de nommer des directeurs, sans que la situation s'améliore (sans même que ce soit présenté au CSE). Il y a un vrai problème de **pilotage, de transparence, de responsabilité, « du qui fait quoi »**.

Les résultats ont été présentés au conseil d'administration qui a salué les améliorations mais a souligné aussi les points persistants d'insatisfactions notamment comme la question de **la propreté** alors qu'un nouveau marché vient d'être mis en place mais également la résolution des problèmes techniques comme l'augmentation des problèmes relatifs à **l'humidité, aux moisissures et le suivi, le contrôle des prestataires** en matière de respect des délais, de la qualité d'intervention, de l'obligation de résultats.

Tout cela nécessite de partager un diagnostic, avec les personnels et leurs représentants et **mettre en place une organisation concertée et efficace** qui permette à chacun de travailler avec davantage d'efficacité, de reconnaissance. Il y a nécessité que la direction respecte à la fois les personnels, leurs représentants et les instances de concertation (CSE, CCSC, commissions...).

Il faut stopper le clientélisme et les augmentations sélectives sans lien avec la qualité du travail fourni.

L'amélioration de la qualité de service va de pair avec l'amélioration de l'organisation et des conditions de travail.

LE SERVICE PUBLIC COMMENCE AU PIED DE L'IMMEUBLE.



JE REJOINS LA CGT

CAR C'EST LE SYNDICAT QUI INFORME, CONSULTE, AGIT

AVEC LA CGT MES ACQUIS SOCIAUX PROGRESSENT, CE N'EST PAS DU CLIENTÉLISME



Nom.....

Prénom.....

Service ou agence.....

À REMETTRE À UN MEMBRE DE LA CGT