



édito



Mesdames, Messieurs,
Chers locataires de Côte d'Azur Habitat,
Depuis ma prise de fonctions en octobre 2020 en tant que Président de Côte d'Azur Habitat, et avec l'aide de Jérôme Taconnet, nommé Directeur Général en avril 2021, nous avons développé et mis en place un **plan stratégique pour la période 2021-2026** afin de donner un **nouveau cap à l'Office**. Simplification de vos démarches, amélioration de vos relations avec l'office, innovation et développement de l'information sont les principes qui guident nos décisions.

Vous trouverez, dans ce premier numéro de l'année 2022 du journal du locataire, plusieurs informations sur nos **nouvelles améliorations technologiques**, qui résultent de la mise en application de ce plan stratégique. Côte d'Azur Habitat rentre dans l'ère du 2.0 avec plusieurs innovations, dont **la nouvelle application locataire**, qui offrira de nombreuses fonctions en ligne sur votre smartphone, ou encore la **systématisation d'envois ciblés de SMS** pour vous informer au mieux, en temps réel, de ce qui se passe sur votre résidence.

Toutes ces innovations s'accompagnent **d'un changement de notre logo**, simple, plus lisible et plus moderne. Avec le **lancement de nos réseaux sociaux** sur les différentes plateformes (Facebook, Twitter, Instagram et LinkedIn), cette nouvelle identité participera à la valorisation de notre communication externe afin de toucher le plus grand nombre d'entre vous.

C'est aussi l'occasion de vous faire un retour sur des actions décidées et mises en place l'année dernière par le Conseil d'administration et les équipes de l'Office, **comme le Conseil des Droits et Devoirs**, qui a pour but de convoquer tout locataire qui ne respecte pas le règlement intérieur, mais surtout d'ouvrir un dialogue avant de possibles procédures d'expulsion.

Bonne lecture pour ce premier numéro du journal des locataires 2022, et au plaisir de vous rencontrer dans vos quartiers ou lors de mes permanences.

Anthony Borré

Président de Côte d'Azur Habitat
Vice-Président de la Métropole Nice Côte d'Azur
Premier Adjoint au Maire de Nice

Au sommaire

Côte d'Azur Habitat change de logo	p.2
Côte d'Azur Habitat fait ses premiers pas sur les réseaux sociaux	p.3
Côte d'Azur Habitat 2.0 et ses nouveautés technologiques	p.4
Le conseil des droits et devoirs, un dispositif inédit en France	p.6
Les moyens de paiement alternatifs au paiement par Carte Bancaire	p.7



Une question,
un problème technique
ou une réclamation ?
Contactez votre
Centre Relation Clientèle
au : **04 93 18 75 00.**

www.cotedazurhabitat.fr

CÔTE D'AZUR HABITAT change de logo

Dans le cadre de son plan stratégique 2021-2026, Côte d'Azur Habitat veut valoriser son image par le biais d'une communication externe renforcée. Cela passe par le changement de son logo, le précédent datant de 2007.



Pourquoi ce choix ?

- Bleu : c'est la couleur de la Côte d'Azur ;
- « 1^{er} bailleur social des Alpes-Maritimes » : pour réaffirmer notre dimension départementale ;
- « Depuis 1923 » : c'est le respect de notre histoire et notre crédibilité.



Scannez
pour en savoir plus

CÔTE D'AZUR HABITAT FAIT SES PREMIERS PAS sur les réseaux sociaux

Depuis le mois de juillet dernier, Côte d'Azur Habitat a fait le choix, par la voix de son Président Anthony Borré, de se lancer sur les réseaux sociaux.

Vous souhaitez nous retrouver sur Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn ou encore Youtube et être informés des actualités de l'établissement ? Il suffit de rentrer « Côte d'Azur Habitat » dans la barre de recherche.

Malgré sa présence sur les réseaux sociaux, Côte d'Azur Habitat ne prend pas en compte les différentes réclamations que vous pouvez nous adresser dans notre messagerie.

Pour toutes questions techniques, votre contact **reste le Centre Relation Clientèle au 04 93 18 75 00.**

Objectif :
 améliorer la communication de l'Office vis-à-vis de ses locataires et valoriser le travail de ses collaborateurs.

Nous vous donnons rendez-vous sur les réseaux pour découvrir toutes nos actualités et en savoir davantage sur les coulisses de Côte d'Azur Habitat !





1

ENVOI DE SMS CIBLÉS

Cet outil vient compléter l'application locataires. Elle permet de cibler précisément les locataires selon l'information : la totalité, un quartier, une résidence, un étage et même un appartement. Vous serez désormais avertis directement en cas de panne, d'intervention ou de travaux. **Un gain de temps et une qualité de service renforcée !**



SIGNATURE DES BAUX PAR VOIE ÉLECTRONIQUE

Gain de temps, plus écologique (plus de papier), maintien des services en cas de crise sanitaire...

La signature de bail par voie électronique, mise en place depuis le début de cette année, a plusieurs avantages. Les locataires éloignés de leur agence ou en situation de handicap n'auront plus à se déplacer pour finaliser leur dossier. *Exemple* : un locataire d'Isola 2000, dépendant de l'agence de Carros, n'aura plus à parcourir tous ces kilomètres.

2

CÔTE D'AZUR ET SES NOUVEAUX OUTILS technologiques

En ce début d'année 2022, Côte d'Azur Habitat poursuit sa modernisation entamée depuis l'arrivée à la Présidence d'Anthony Borré en octobre 2020 et de son Directeur Général Jérôme Taconnet en avril 2021. Améliorer les échanges et la communication

3

L'APPLICATION LOCATAIRES

Disponible en **téléchargement gratuit sur l'Apple Store** (Iphone) et le **Play Store** (Android), l'application locataires vous permettra de **suivre en temps réel l'état de votre logement et/ou résidence** : panne d'ascenseur, intervention programmée des équipes de CAH... Les locataires pourront faire différentes demandes (réclamation, information, demande de pièces justificatives, échange de logement) et suivre leur traitement, payer en ligne, etc.



Scannez pour tout savoir sur l'application locataires.

4



AMÉLIORATIONS DU CENTRE RELATION CLIENTÈLE (CRC)

Lancé en 2018, le CRC poursuit son évolution avec de multiples nouveautés :

- **Mise en place d'un serveur vocal interactif :** il permet de mieux aiguiller le locataire selon sa demande avec des réponses automatiques de 1^{er} niveau, ne nécessitant pas d'être mis en relation avec un conseiller clientèle. Cela libère du temps pour d'autres demandes plus techniques.
- **Un enregistreur d'appel :** ce système protège les collaborateurs en cas d'insultes ou menaces et a pour objectif d'améliorer la qualité des échanges téléphoniques. Une trace de chaque appel existe en cas de litige.
- **Un nouveau logiciel pour les agents :** les outils de travail des agents du Centre Relation Clientèle connaissent eux-aussi un changement avec la possibilité de répondre aux besoins en télétravail. Plus de problème de liaison en cas de potentielle crise sanitaire.

Des nouveautés qui fonctionnent : le taux d'appels traités en janvier 2021 étant de 52 % contre 93 % en janvier 2022, premier mois de mise en place de ces innovations.

R HABITAT 2.0 NOUVEAUTÉS Technologiques

entre locataires et Office, meilleur service client, informations en temps réel et gain de réactivité de la part des équipes de CAH... Focus sur les nouveautés technologiques qui vont changer votre quotidien dès demain.

5

MODULE DE CONFORMITÉ POUR LES GESTIONNAIRES DE PATRIMOINE



Avec ce nouvel outil, les gestionnaires de patrimoine vont pouvoir effectuer un **meilleur contrôle des résidences**. Cette application, sur tablette, peut répertorier quelle résidence n'a pas encore été contrôlée. Cette traçabilité permet de réaliser ou planifier une visite de contrôle (sécurité, qualité, propreté). Toutes les informations sont regroupées, archivées et permettront un gain d'efficacité sur des réparations.

LE CONSEIL DES DROITS ET DEVOIRS inédit en France

Le Conseil des Droits et Devoirs, ajouté et adopté au nouveau règlement intérieur en octobre 2020, a fait ses grands débuts en 2021. Deux premiers rendez-vous, qui devraient en appeler de nombreux autres.



Présidé par Anthony Borré, le **Conseil des Droits et Devoirs (CDD)** a pour but de convoquer tout locataire qui ne respecte pas le règlement intérieur en vigueur et qui occasionne des troubles de jouissance au sein du logement, du bâtiment ou de la résidence. Le CDD s'attache à intervenir le plus en amont possible pour tenter d'empêcher l'aggravation de situations. Il contribue à responsabiliser le locataire et à réaffirmer les règles essentielles du bien-vivre ensemble. **Il intervient après une mise en demeure et juste avant l'engagement d'une procédure.** Ce conseil permet d'avoir une approche différente et une communication avec le locataire que l'on ne pourrait obtenir avec un simple courrier de début de procédure d'expulsion.

Ce Conseil est composé des représentants de la Police Municipale et Nationale, de la Présidente d'une association de locataires, du Directeur Général de Côte d'Azur Habitat et de son Président.

Lors de ces deux premiers rendez-vous en mai et en octobre 2021, **15 familles ont été convoquées** pour des faits de nuisances sonores, encombrement des parties communes, dégradations, trafic de stupéfiants ou encore menaces. Ces locataires, connus pour non-respect du règlement intérieur de l'Office, ont été invités à prendre des engagements.

Ce Conseil a permis un rappel solennel des devoirs des locataires mais également permis un échange constructif entre le bailleur social et ses locataires. Le rapport de l'entretien ou d'absence du locataire viendra compléter le dossier pour engager, le moment venu, une procédure d'amende ou judiciaire.

Ce CDD est un dispositif inédit en France pour un bailleur social. Si son efficacité reste à confirmer dans le temps, plusieurs Offices HLM en France ont sollicité nos services afin d'échanger sur cette commission.

VOUS NE POUVEZ PLUS PAYER PAR CARTE BANCAIRE AU TÉLÉPHONE

depuis le 31 décembre 2021

Vous aviez l'habitude de payer par Carte Bancaire en appelant votre Centre Relation Clientèle, cela n'est plus possible depuis le 31 décembre. Nous vous invitons à modifier votre moyen de paiement. Découvrez toutes les possibilités qui s'offrent à vous.

PAR PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE

GRATUIT, SIMPLE
ET PRATIQUE POUR VOUS

1

Vous avez le choix entre 3 dates : soit le 1^{er}, soit le 5, soit le 10 du mois. Rendez-vous sur www.cda-habitat.fr > Espace locataire > « Opter pour le prélèvement automatique » dans le menu de gauche OU demandez un mandat de prélèvement SEPA disponible auprès de votre chargé(e) de clientèle en agence ou du Centre Relation Clientèle. Remplissez et signez le formulaire, joignez-y un RIB / IBAN.



PAR PAIEMENT SÉCURISÉ SUR NOTRE SITE

WWW.CDA-HABITAT.FR

2

Muni(e) de votre carte bancaire, condition indispensable pour la transaction, et après avoir créé votre compte locataire personnalisé, cliquez dans le menu à votre gauche - rubrique « Payer mon loyer en ligne » et suivez les instructions.

À L'AIDE DE L'APPLICATION SMARTPHONE

CÔTE D'AZUR HABITAT

3

Disponible gratuitement sur les stores Apple et Android. Muni(e) de votre carte bancaire, et après avoir créé votre compte locataire personnalisé, rubrique « Paiement en ligne ». Pour tout renseignement, adressez-vous au Centre de Relation Clientèle au 04 93 18 75 00.

PAR TIP

TITRE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT

4

Détachez la partie inférieure de votre avis d'échéance, signez dans l'encart prévu à cet effet, joignez un RIB / IBAN et envoyez le tout dans l'enveloppe retour prévue à cet effet (à affranchir par vos soins).

EN ESPÈCES AVEC EFICASH



5

Muni(e) de votre avis d'échéance, indispensable pour la transaction, rendez-vous au guichet de La Poste le plus proche. Attention, le coût de cette transaction sera à votre charge (8 €) et à régler directement au guichet de La Poste.

PAR CHÈQUE BANCAIRE OU POSTAL

6

Insérez le TIP non signé, indispensable pour la transaction, accompagné du chèque à l'ordre de Côte d'Azur Habitat dans l'enveloppe prévue à cet effet, à affranchir et à envoyer à l'adresse pré remplie.



ESPÈCES



CODE
BARRES



PIÈCE
D'IDENTITÉ



LA POSTE

NOS AGENCES

AGENCE ANTIBES

43, avenue Philippe Rochat
06600 ANTIBES

AGENCE CARROS

8, rue des Bosquets Bât. 8
06510 CARROS

AGENCE S^T AUGUSTIN

57, boulevard Paul Montel
06200 NICE

AGENCE LAS PLANAS

84, bd Henri Sappia Bât. 8
06100 NICE

AGENCE BON VOYAGE

151 bis, Route de Turin
Tour 21
06300 NICE

AGENCE MENTON - L'ARIANE

185, avenue S^t Roman
Le S^t Roman
06500 MENTON

Place de l'Ariane
Résidence Les Sittelles
06300 NICE

AGENCE DU FORUM

11, bd Louis Braille
06300 NICE



Jours d'ouverture des agences Côte d'Azur Habitat :

Uniquement le matin de 8 h 30 à 12 h

OPTEZ POUR L'APPLICATION MOBILE



Scannez
pour télécharger
l'application
Côte d'Azur Habitat.

SUIVEZ-NOUS SUR      @coteazurhabitat

Côte d'Azur
habitat

1^{er} bailleur des Alpes-Maritimes depuis 1923

**Office Public de l'Habitat
de la Métropole Nice Côte d'Azur
et des Alpes-Maritimes**
53, boulevard René Cassin
06200 NICE
Tél. : 04 93 18 75 00
www.cda-habitat.fr

Conception graphique : BHB communication
Directeur de la publication : Jérôme Taconnet, Directeur Général
Rédacteur en chef : Anne Ramos-Mazzucco,
Directeur de la Communication et de la Clientèle
Photos : Côte d'Azur Habitat, Adobe Stock, Philippe Viglietti
N°ISSN : 2109-5574 - dépôt légal 2019
Impression : Zimmermann - Bât. Indumar
241, avenue du Docteur Lefebvre - 06271 Villeneuve Loubet Cedex

