



# LE JOURNAL Mâcon Habitat

LE JOURNAL D'INFORMATION DES LOCATAIRES DE MÂCON HABITAT - OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT - MÂCONNAIS BEAUJOLAIS AGGLOMÉRATION

## EDITO

### DU NOUVEAU AVEC VOS RÉFÉRENTS !

Lors de la mise en place des référents secteurs il y a près de 6 ans, notre objectif était d'améliorer le service rendu aux locataires. Les résultats de l'enquête satisfaction démontrent que nous avons fait les bons choix. Nous devons dès à présent poursuivre nos efforts. C'est pourquoi, un redécoupage des secteurs des Référents va s'opérer pour plus de réactivité, plus de proximité et plus de lien entre vous et nous.

Vous découvrirez donc dans ce numéro les nouveaux secteurs de vos référents, puis nous nous arrêterons sur les grandes lignes des résultats de la dernière enquête satisfaction.

Bonne lecture !



Éric Maréchal  
Président  
de Mâcon Habitat



Karen Clivio-Fontany  
Directeur Général  
de Mâcon Habitat

## DOSSIER

### PLUS DE PROXIMITÉ POUR UN MEILLEUR SERVICE

Conscients de l'importance que représente le référent secteur dans votre quotidien et afin d'améliorer encore la qualité de services, nous avons redécoupé notre patrimoine. **À partir du mois de janvier**, les secteurs de vos référents seront réorganisés.



#### POURQUOI CE REDÉCOUPAGE DES SECTEURS ?

Mâcon Habitat a décidé de passer le nombre de référents de 9 à 11 pour améliorer le service rendu. Vous aurez plus de proximité, plus de contacts avec vos référents. Le suivi technique, la propreté du patrimoine seront améliorés. Plus de présence sur le terrain permettra une bien meilleure veille technique sur les immeubles et le patrimoine.

Nous améliorons aussi les conditions de travail des équipes. En réduisant le nombre de logements dont les référents sont responsables (il passe de 750 à 600 logements), nous réduisons leur trajet et leur laissons plus de temps pour vous rencontrer sur le terrain, dans votre résidence. Ce "temps gagné" sera consacré à votre qualité de vie dans votre logement et immeuble !

#### VOTRE RÉFÉRENT SECTEUR

Le référent a en charge

- vos sollicitations et leur suivi,
- la surveillance du bâti et apporter les corrections nécessaires en cas de dysfonctionnement,
- la veille propreté et technique du patrimoine (immeubles et abords immédiats),
- la première médiation entre locataires lors d'un conflit de voisinage,
- le respect du règlement intérieur de Mâcon Habitat.

Il est joignable tous les jours de la semaine (du lundi au vendredi de 8h à 12h et de 13h<sup>30</sup> à 17h - son numéro figure dans votre hall d'immeuble).

**C'est votre interlocuteur privilégié. Retrouvez sur les pages intérieures les secteurs de vos référents (avec ou sans changement).**

<p><b>LA CHANAYE</b> 262 rue du Beaujolais • 94, 96, 98, 220, 222 rue du Beaujolais  • 11, 12 place Allende • 150,152 rue Mistral • 172 rue de la Chanaye • 81 rue Pillet  • 31 rue Pillet  <b>LES TRAPPISTINES</b>  <b>LA RÉSIDENCE</b>  <b>VAL DE BIOUX</b> 1 à 55 rue Colette • 2 à 24 rue C. Robert • 1 à 32 rue G.Sand  <b>TERRE MARIN</b> Rue Marguerite Bourcet  <b>ZAC GRAND SUD</b> Rue Pissaro et Dufy • 179 rue Vincent Van Gogh  • 154 Chemin de la Lye • 193 rue Saint Exupéry</p>	<p>Raphael PILLOT   06 33 32 08 71</p>
<p><b>RN6</b> : 90-92-94-96 avenue E. Herriot • 1 carrefour de l'Europe • 39-41-43-45-47-49 avenue E. Herriot • 61-63-65-67-69-71-73 avenue E. Herriot  <b>LES BLANCHETTES</b> 40-42-44-48 rue de la République • 9-45-80-83-129 rue A. France</p>	<p>Raphaël LEMAN   06 07 39 62 16</p>
<p><b>BIOUX</b> 2-4-6-8-10 rue de Solutré • 2-4-6-8-10 avenue P. Denave • 1-3 rue de Solutré  • 6-8 rue Benoît Raclet • 186-208-230- route de Bioux • rue Prud'hon • 1-3-5-7-9 rue A. Lacroix • 1-1bis, 2-4-6-8-10-12-14 rue Mozart  <b>LE CLOS DU MÉRIDIE</b> 384 route de Bioux  <b>LA CHARMERAIE</b> allée M. Renaud • allée J.L. Barrault • rue Michelet  <b>RN6</b> 76-78-80-82-84-86-88 avenue E. Herriot</p>	<p>Mickaël EVIEUX   06 07 39 54 10</p>
<p><b>LES SAUGERAIES</b> 287 ABC rue S Veil • 92-210-211-258-269 rue N. Mandela • 109 ABC rue N. Mandela  <b>BEL HORIZON</b> Rue C. Colomb • rue Magellan  <b>LE MURGERET - LOUIS GUILLOUX</b> 104-110-126-172 rue du Murgeret • 29-42-43 Rue Louis Guilloux  <b>LOTISSEMENT J.BAKER</b>  <b>HAMEAU DE LA LYRE</b> 176-185-188-215-224-227-230-234-237 rue de la Lyre  <b>LES IMC</b>  <b>GRANDE TERRE</b> 101 Avenue René Cassin</p>	<p>Bilel KHEDER   06 07 39 72 83</p>
<p><b>LES GAUTRIATS</b> 13-15-17-19-21-23-25-27-29-31-33-35 rue de Normandie • 2-4-6-8-10-12 rue de Champagne • 2-4-6-8-10-12-14-16-18-20 rue de Bourgogne  <b>LES SAUGERAIES</b> 10-12-14-16-18-20-22-24-26-28 rue des Etats Unis  <b>LOTISSEMENT LAURIERS ET NOISETIERS</b></p>	<p>Laurent ROUX   06 07 39 73 91</p>
<p><b>MARBÉ</b> 68 A-B-C rue Camus • 154 rue Camus • 175 ABC rue Kennedy • 211 rue Kennedy • 45 rue Kennedy A-B-C  <b>JARDIN DU THÉÂTRE</b> 1323 -1373 avenue Charles De Gaulle  <b>JARDIN D'ANTONIELLA</b> 188-222 rue Camus  <b>LA DÉSERTE</b> 5A-5B rue Jean Moulin • 21-23 rue Jean Moulin • 32-34-36 rue Schweitzer • 9-11-13-15-17-19 rue Jean Moulin • 9-11-13 rue Langevin • 2 rue des Varennes.  <b>GRAND ANGLE</b> 1210-1218 Avenue Charles De Gaulle</p>	<p>Olivier MICHON   07 85 32 88 10</p>
<p><b>LES GAUTRIATS</b> 2-4-6-8-7-9-11-13 rue de Crewe • 2-4-6-8 rue de Bretagne • 5-7-9 rue d'Auvergne • 22-24 rue de Bourgogne  <b>LES BALCONS DE LA SAÔNE</b> 22 rue Pierre Delacroix  <b>LE SOCO</b> 1367 rue de Sancé  <b>MARBÉ</b> 187 A-B-C rue Camus • 191 rue Churchill • 220 A et B rue W. Churchill • 148 Rue Churchill • 141 Rue Camus  <b>FOUR À CHAUX</b> 138-140-142-144-146-148 rue de Provence  <b>CLOS DE LA PRAIRIE SAINT PIERRE</b> 796 chemin de la Déserte</p>	<p>Alexandre MATHEY   06 76 48 08 26</p>

**EN ROUGE LES ADRESSES CONCERNÉES PAR  
CERTAINS SECTEURS ONT UNE ORGANISATION PARTICULIÈRE ET N**

<p><b>MARBÉ</b> 67 rue Churchill A-B • 20 rue Churchill A-B-C • 1590-1608 Avenue Charles de Gaulle • <b>25 A-B-C rue Camus</b> • Les Jardins de Méliès : 334 bd H.Dunant • Carré Dunant 1660 avenue C. De Gaulle • <b>Clos des Arts : 1406-1432-1436 avenue Charles De Gaulle</b></p> <p><b>LES PERRIÈRES</b> 23-39-55-71-87-119-135-151-165-181 bd des Perrières • 389-403-419-433 bd H.Dunant • 50-66-76-92-140-156 rue Jules Colin</p> <p><b>RUE DE FLACÉ</b> 8 rue de Flacé • 15 bis rue de Flacé</p> <p><b>RÉSIDENCE LES SÉQUANES</b> 243 rue de Paris</p> <p><b>ILÔT MONNIER</b> 103 rue H. Berlioz • 53 rue G.Tailleferre • Le Boléro - 200 rue M. Ravel</p> <p><b>VEYLE - SIRÈNE</b> 40 Grande rue de Veyle • 142 rue Sirène</p> <p>• 92 rue de l'Arbalète • 96 -120 rue Saint Antoine</p>	<p>Ludovik FOSSE ☎ 06 07 39 71 16</p>
<p><b>LES 9 CLÉS</b> 10 à 40 bd des 9 clés</p> <p><b>BRÉART</b> 1-2-3-4-78-96-112 rue des 9 clés</p> <p><b>FLACÉ 5-6 place Desnoyers</b></p> <p><b>RUE DE L'HÉRITAN</b> 65 rue de l'Héritan • 2-3 rue du Pavillon • 17-19-21 rue de l'Héritan</p> <p>• 9 rue de l'Héritan</p> <p><b>RÉSIDENCE G. THORINS</b> 33 cité des Pierres Blanches</p> <p><b>CENTRE VILLE</b> 38-44-69 rue Châtillon • 5-15-25 rue G. Jeanton • 8 rue Rochette</p> <p>• 8 rue C. Rolland • 33-35-37-80 rue V.Hugo • <b>24 rue Tilladet</b></p> <p><b>HAMEAU DE L'ATTRAIT</b> rue Parmentier</p> <p><b>RAMBUTEAU</b> 122 rue Rambuteau • 129 rue Rambuteau</p> <p><b>MONNET GOYON</b> 241-285-303 rue M. Goyon</p> <p>• 10 rue Poitevin • 46-48 rue Lacretelle • 71 rue Jean Macé • 19 place des Cordeliers</p> <p>• 1 rue de Malcus</p>	<p>Hervé PROVOST ☎ 06 07 39 47 10</p>
<p><b>RN6</b> 54-56-58-60-62-64 avenue E.Herriot • 2 carrefour de l'Europe</p> <p><b>CLOS LIOCHON</b> 2 place St Clément</p> <p><b>SAINTS CLÉMENTINES</b> 57 et 65 rue de Lyon - 105 rue des Sts Clémentines</p> <p><b>CENTRE VILLE</b> 11 rue Franche • Îlot St Pierre et Dufour • 7 Rue de Vinzelles</p> <p>• 57 Rue de Montrevel • 4 rue Batillat • 13 rue Sigorgne • La Boucarde - 19 place Saint Vincent • 99 rue Dombey • 51 rue Dufour • 23 place Émile Violet</p> <p><b>GAMBETTA</b> 6-9-39 rue Gambetta • 15-29 rue Chantiers</p> <p><b>LE PANORAMA</b> 7 bis et 9 ter rue Bigonnet • 142 rue Boullay</p> <p>• 100 -124 rue des Cordiers • 9 rue de Lyon • 56 rue du Concours</p> <p>• 12 Bis-15 rue Bigonnet • 47-49-90 rue de Lyon</p>	<p>Marjorie HAINAUD ☎ 06 19 09 91 22</p>
<p><b>SANCÉ</b> Centre de Secours 5242 Terres Forest</p> <p><b>SENNECÉ</b> 1-2-3-4-5-6-7-8-9 rue du Pré du Chêne • Rue Vrémontoise • Le Pré de la Cour • Allée du chêne • Le clos du Muguet • Le Pré du Chêne • Le clos du Lavoir</p> <p>• Résidence Fontaine Moreau • Au devant</p> <p><b>PRISSÉ</b> Logis de Bourgogne ABC • Résidence la Fontaine • Les Nepesses</p> <p><b>ROMANÈCHE-THORINS</b> La Goutelle : 61 rue de la Goutelle</p> <p><b>HURIGNY</b> La Grisière</p> <p><b>LUGNY</b> La Maison blanc • Route de la Folie</p> <p><b>TOURNUS</b> 10 quai Nord • La Cruche cassée • Résidence la Pompe • La Croix Vacher</p> <p><b>SENOZAN</b> Hameau du chêne</p> <p><b>ST JEAN LE PRICHE</b> Lotissement les Pellourys • Lotissement le Petit St Jean</p> <p>• Lotissement Le Grand Clos</p> <p><b>AZÉ</b> Résidence les Tilles</p> <p><b>DOMPIERRE LES ORMES</b> Résidence Rebillard • Le Hameau des Ormes</p> <p><b>VERZÉ</b> Résidence du Talenchant</p> <p><b>PONT DE VEYLE</b></p> <p><b>GIBLES</b> Lotissement Renée Gabriel</p> <p><b>IGÉ</b> Clos de la petite Mouge • Rue de l'Eglise • Rue de la Tour Mailly</p> <p><b>CRÊCHES SUR SAÔNE</b> Le Clos des Perelles</p> <p><b>CHARNAY-LES-MÂCON</b> Place de Lévigny</p> <p><b>LEYNES</b> Le Creux du Vie</p>	<p>Nassar CHATEM ☎ 07 84 54 27 83</p>

**AR LES CHANGEMENTS D'INTERLOCUTEUR.  
E SONT DONC PAS CONCERNÉS PAR LE REDÉCOUPAGE SECTORIEL.**

## QUESTIONS - RÉPONSES



## QUELS SONT LES GRANDS LIGNES DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE SATISFACTION MENÉE EN SEPTEMBRE ?

Sébastien Buchet, Directeur de la Relation Clients, vous répond.

Voici dans l'infographie ci-dessous les grandes lignes de l'enquête 2023. 985 locataires interrogés par téléphone pendant 15 jours en septembre. Ce quota est représentatif de nos locataires.

### SATISFACTION GLOBALE

**81,4%**

**DES LOCATAIRES**  
sont satisfaits/très satisfaits  
de Mâcon Habitat  
+1 point par rapport à 2020



### LA QUALITÉ DE VIE DANS LES QUARTIERS

**+8,8 points**

de satisfaction par rapport à 2020



### LA PROPRETÉ DE L'IMMEUBLE ET DE SES ABORDS

**74%/+26 points** DES LOCATAIRES  
sont satisfaits/très satisfaits de la propreté  
générale des abords

**71,8%/+10 points** DES LOCATAIRES  
sont satisfaits/très satisfaits de la propreté  
des espaces communs (halls, escaliers..)



### LA QUALITÉ DE VIE DANS LES RÉSIDENCES

**74,8 %\***  
**DES LOCATAIRES**

sont satisfaits/très satisfaits de  
leur résidence



### LE LOGEMENT

**83,3%**

**DES LOCATAIRES**

sont satisfaits/très satisfaits de leur  
logement

**+4,4 points par rapport à 2020**



### L'ACCUEIL DE MÂCON HABITAT

**88,9%\***

**DES LOCATAIRES**

sont satisfaits/très satisfaits de  
l'accueil



Les données suivies d'un astérisque n'ont pas été mesurées en 2020



**Mâcon Habitat**  
211, rue Kennedy - CS 60311 - 71011 Mâcon Cedex.  
Tél. 03 85 21 63 63 - e-mail : [contact@macon-habitat.com](mailto:contact@macon-habitat.com)  
ISSN 1779-8914 - n° 74 - Janvier 2024  
imprimé sur papier 100% recyclé.

[www.macon-habitat.com](http://www.macon-habitat.com)

Si vous vous interrogez sur vos charges ou tout autre sujet concernant votre logement, votre résidence, votre quartier... adressez vos questions à Mâcon Habitat soit par courrier postal, soit par courriel : [communication@macon-habitat.com](mailto:communication@macon-habitat.com)

Directeur de la publication & rédacteur en chef : Karen Clivio-Fontany - Rédaction, réalisation : B. Augros (Direction de la Communication Mâcon Habitat) | Crédits Photos : Mâcon Habitat - Istock - Freepik - Adobestock - Mairie de Mâcon

@ophmaconhabitat