



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2025

MERCI

Votre satisfaction est régulièrement évaluée par la réalisation d'enquêtes thématiques ainsi qu'au travers de la grande enquête de satisfaction annuelle.

Un objectif simple : améliorer nos services au quotidien grâce à vos avis ! Cette année, 3 600 d'entre vous ont répondu à l'enquête de satisfaction 2025.

Votre avis compte et nous donne le cap !



77 % d'entre vous se déclarent satisfaits.

Un résultat qui nous encourage à poursuivre nos efforts et nos actions en faveur d'un service toujours plus fiable et pour continuer à répondre à vos attentes et à vos priorités.

6 engagements de service



C'est dans cet esprit que Partenord Habitat a choisi de faire évaluer ses pratiques et est désormais certifié Engagement de service Qualibail par AFNOR Certification.

Découvrez les 6 engagements



Un cadre exigeant qui nous pousse à nous améliorer en permanence, **un engagement au quotidien pour vous garantir un service de qualité à chaque étape de votre parcours locatif**, que vous soyez locataire à Roubaix, Dunkerque ou Saint-Quentin.

Réactivité, information et suivi, vos retours nous encouragent !



Comme à chaque fois, écoute, réactivité, compréhension et suivi et toujours avec le sourire, traitement adapté, communication fluide. Merci infiniment.



Rima S.



Une prise en compte de mes besoins, des solutions apportées rapidement avec un souci professionnel certain.



Fathea C.

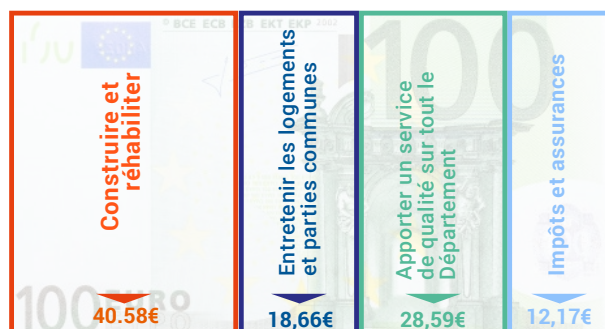


CE QUI CHANGE AU 1^{ER} JANVIER 2026

Loyer

Pour continuer à répondre aux enjeux du logement social et faire face aux évolutions fortes du secteur d'activité, la revalorisation des loyers est un des moyens qui permet à Partenord de poursuivre au mieux sa mission sociale : construire de nouveaux logements pour répondre aux besoins des habitants et du territoire, réhabiliter ceux existants pour améliorer votre confort, les entretenir, les adapter aux besoins de toute la population (vieillesse, familles recomposées, digitalisation de la vie quotidienne, etc.) et poursuivre la transition énergétique. Conformément à la loi sur le pouvoir d'achat, la hausse est plafonnée à 1,04% et applicable à partir du 1^{er} janvier 2026 à l'ensemble des logements à l'exception de ceux livrés en neuf ou en réhabilitation au 2nd semestre 2025. Elle correspond à l'inflation constatée en 2025, de l'indice de référence des loyers utilisé pour le calcul de l'APL.

Que fait-on avec 100€ de loyer ?



Que fait Partenord avec 100 € de loyer ?
En vidéo



Chez soi, pour être soi

...CE QUI CHANGE AU 1^{ER} JANVIER 2026

Acomptes de charges revus en mars

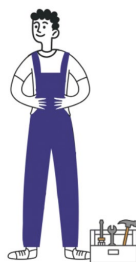
Comme chaque année, les montants des provisions (avances) de vos charges vont être revus. Ils seront estimés au plus juste en fonction des coûts constatés l'année précédente et des dépenses prévisionnelles pour l'année à venir. L'objectif est d'anticiper et vous éviter ainsi une régularisation de charges trop importante qui pourrait vous mettre en difficulté.

Les montants ajustés apparaîtront sur l'avis d'échéance que vous recevrez fin mars.

L'entreprise en charge des équipements de votre logement

Dans le cadre du renouvellement du marché, certaines entreprises ont changé. Si vous êtes concerné, vous avez reçu une information, fin décembre.

Un doute ? Consultez le nom et les coordonnées de l'entreprise affichés dans votre entrée ou dans votre espace locataire > Besoin d'aide ? > Plomberie/Chaudière individuelle.



NOUVEAU

Lors de la visite annuelle, l'entreprise contrôle le bon fonctionnement **des détecteurs de fumée** (DAAF) de votre logement.

S'il(s) ne fonctionne(nt) pas, vous devez le(s) remplacer pour votre sécurité. L'entretien et le remplacement de cet équipement relèvent de votre responsabilité en tant que locataire. Cet appareil joue un rôle essentiel pour vous alerter en cas d'incendie et vous protéger ainsi que vos proches et vos voisins.

ENQUÊTE OBLIGATOIRE, attention aux pénalités

Si vous ne nous avez toujours pas retourné l'enquête obligatoire reçue en septembre 2025 ou que celle-ci est incomplète :

Conformément à la loi, vous serez facturé, chaque mois, à partir de février, et jusqu'à réception de votre dossier complet, de pénalités et frais de dossier non remboursables ainsi que, pour les locataires concernés, d'un Supplément de loyer de solidarité (SLS) forfaitisé pouvant aller jusqu'à 1 800 €.

> Pour éviter l'application de ces pénalités, n'attendez plus... envoyez sans tarder votre enquête à votre responsable clients.

GUIDE DE L'ÉCO-CITOYEN VERSION 2026

Des gestes simples, source d'économies au quotidien !



Chaque jour, nous pouvons tous adopter des gestes simples et efficaces dans l'utilisation de notre logement. Un réflexe bon pour la planète et pour notre porte-monnaie !

A découvrir dès maintenant >>>



ou en vous rendant dans votre espace client > Mon logement > Conseils et astuces !



Bien protégé ? Votre logement est bien assuré ?

N'oubliez pas de nous renvoyer votre attestation d'assurance chaque année, en la déposant directement sur votre espace client > Mon assurance.

Comprendre en vidéo
ce que vous risquez
si vous n'êtes pas assuré



Être assuré, une obligation réglementaire

A défaut d'attestation, nous considérerons que vous n'avez pas d'assurance. Nous serons alors dans l'obligation d'adhérer à une assurance dont le montant de 4,40 € (montant au 1^{er} janvier 2026), vous sera facturé chaque mois. Nous attirons votre attention sur le fait que ce contrat minimum garantit uniquement les dommages causés au bâtiment de Partenord dans le cas où vous seriez responsable d'un incendie, d'une explosion ou d'un dégât des eaux. Il ne garantit ni votre mobilier, ni votre responsabilité civile.

