

# Enquête de satisfaction des locataires

Juin 2011

S'inscrivant dans une dynamique d'amélioration de la qualité de services rendus aux locataires menée par l'ensemble du Mouvement HLM, Eure habitat réalise auprès de vous des enquêtes de satisfaction tous les trois ans.



Les 2 premières ont été menées en 2004 et 2007 ; la dernière a eu lieu entre le 13 octobre et le 1er décembre 2010. Celle-ci a été administrée par MARKET AUDIT par téléphone auprès de 1.550 locataires d'Eure habitat (soit 10%) sélectionnés de façon aléatoire au sein de segments de clientèle rigoureusement définis pour permettre une représentativité la plus objective possible.

Nous adressons nos sincères remerciements aux locataires ayant répondu à cette enquête, contribuant ainsi à une réflexion sur les axes de progression à mettre en place pour toujours mieux vous satisfaire.

**Les principaux résultats de cette enquête sont (en % de locataires satisfaits) :**

## Points forts

- + la qualité de l'accueil et des contacts (87%) et en particulier, la compréhension et l'orientation vers les bons interlocuteurs (84%) ainsi que la facilité à joindre Eure habitat par téléphone (82%)
- + l'information et la communication (83%) et en particulier, les supports d'information (84%)
- + l'emménagement des locataires entrants (82%) et en particulier, l'information sur le contrat de location et les charges, communiquée lors des signatures du contrat de location (90%)
- + le traitement des demandes d'ordre administratif (82%)

## Axes de progrès

- le traitement des demandes d'intervention technique dans le logement (61%) et en particulier, leur suivi (64%), la rapidité des interventions (65%) et la facilité à joindre les bons interlocuteurs (67%)
- les interventions suite à des pannes ou des dégradations dans les parties communes (61%)
- la propreté des parties communes (64%) et en particulier des locaux à poubelles (64%)
- le fonctionnement des équipements collectifs (68%) et en particulier des portes et contrôles d'accès aux immeubles (66%) et des ascenseurs (68%)

**MERCI !**

Vous avez largement apprécié notre qualité d'écoute et de compréhension des demandes...

(75 % de locataires satisfaits, dont 31% très satisfaits)

## Au vu des résultats, Eure habitat s'organise pour mieux vous satisfaire...



- Eure habitat continuera à consacrer un budget important à l'entretien et l'amélioration du patrimoine,
- Eure habitat améliorera le traitement de vos réclamations techniques,
- Eure habitat instaurera un véritable partenariat avec ses entreprises,
- Eure habitat s'engagera sur une charte de «qualité de service».



### Les points d'amélioration par rapport à 2007

#### LE CADRE DE VIE

Année 2010 - **71 %**

Année 2007 - **66 %**

#### LA PROPRETÉ DES ASCENSEURS

Année 2010 - **70 %**

Année 2007 - **59 %**

#### L'EMMENAGEMENT DES NOUVEAUX LOCATAIRES

Année 2010 - **82 %**

Année 2007 - **77 %**

#### LES FORMALITÉS D'ENTRÉE DANS LES LIEUX

Année 2010 - **82 %**

Année 2007 - **77 %**

#### DE NOUVEAUX CONTRATS D'ENTRETIEN

C'est avec cette même volonté d'amélioration de qualité de service que Eure habitat a passé de nouveaux contrats d'entretien et de maintenance.

A titre d'exemple, dorénavant :

- les ascenseurs sont modernisés,
- du matériel de robinetterie neuf (abattant WC, flexible et pomme de douche) est fourni à chaque nouvelle entrée dans le logement,
- davantage d'entreprises partenaires assurent l'entretien courant pour une meilleure continuité de services,
- ...



#### «LE SERVICE DE PROXIMITÉ DE VOTRE BAILLEUR»

Merci aux 2 500 locataires qui ont répondu à l'enquête complémentaire intitulée « Le service de proximité de votre bailleur ». Ces résultats vont également nous conduire à mieux cibler vos attentes en matière de proximité pour vous apporter une meilleure qualité de service.