

# Enquête de satisfaction,

## Les résultats

De mi-novembre à mi-décembre 2022 a eu lieu la 6<sup>ème</sup> campagne nationale d'enquête triennale de satisfaction. Pour Habitat Eurélien, un échantillon de 950 locataires représentatif des habitants du parc a été sélectionné par un prestataire indépendant pour répondre à l'enquête. Cet échantillon représentatif prend en compte la situation familiale, le type de logement, le secteur...

Merci à vous d'avoir participé et partagé votre expérience de locataire. Les résultats obtenus sont essentiels. Ils nous permettent d'appliquer des actions pour améliorer nos services.

**« La qualité de service est un axe prioritaire pour Habitat Eurélien. Nous sommes d'ailleurs engagés dans une démarche de labellisation Quali'HLM. 2023 sera l'année de la mise en œuvre de plans d'actions avant l'attribution du label. »**

Explique Pascal MINA, Directeur Qualité & Systèmes d'Information.

### 950

Locataires interrogés soit 10% sur 57 questions

### 86%

Des locataires interrogés sont «plutôt» à «tout à fait» satisfaits

### 7.4/10

C'est la note de satisfaction globale d'Habitat Eurélien, la moyenne régionale est de 7,5

#### LÉGENDE :

- Critère non étudié
- ↑ Progression par rapport à l'enquête précédente

< à 6

« Insuffisant »

6 à 7

« Moyen »

7 à 8

« Satisfaisant »

> à 8

« Excellent »

#### CRITÈRES ÉVALUÉS LORS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION TRIENNALE

		2016	2019	2022	
1.	 La qualité de vie dans le quartier	6.8 <sup>/10</sup>	6.7 <sup>/10</sup>	7.1 <sup>/10</sup>	↑
2.	 La propreté des espaces extérieurs	6.6 <sup>/10</sup>	6.4 <sup>/10</sup>	6.7 <sup>/10</sup>	↑
3.	 La propreté des parties communes	6.3 <sup>/10</sup>	6.6 <sup>/10</sup>	7.2 <sup>/10</sup>	↑
4.	 Le fonctionnement des équipements collectifs	6.5 <sup>/10</sup>	6.6 <sup>/10</sup>	7.1 <sup>/10</sup>	↑
5.	 Le fonctionnement des équipements du logement	6.0 <sup>/10</sup>	6.0 <sup>/10</sup>	6.2 <sup>/10</sup>	↑
6.	 Le traitement des demandes techniques collectives	-	6.4 <sup>/10</sup>	7.3 <sup>/10</sup>	↑
7.	 Le traitement des demandes techniques du logement	-	-	6.5 <sup>/10</sup>	
8.	 Le traitement des demandes administratives	-	-	5.9 <sup>/10</sup>	
9.	 L'accueil	7.5 <sup>/10</sup>	7.4 <sup>/10</sup>	8.0 <sup>/10</sup>	↑
10.	 L'information et la communication	7.4 <sup>/10</sup>	7.3 <sup>/10</sup>	7.8 <sup>/10</sup>	↑

# Enquête de satisfaction, Le plan d'actions



## LE CENTRE DE RELATION CLIENT (CRC), UNE ÉCOUTE PERMANENTE DES CLIENTS

Le CRC a été créé en 2019 pour gérer le flux des appels et visites : partenaires, entreprises, demandeurs de logement, clients-locataires...

Les 7 collaborateurs traitent en direct les réclamations et demandes d'interventions techniques des locataires.

## PORTRAIT

### Mélanie au Centre de Relation Client



### Mélanie, peux-tu nous parler de tes missions au CRC ?

Notre rôle est de répondre aux appels téléphoniques (locataires, entreprises, prestataires...). Nous renseignons directement les locataires sur leur demande, et traitons les réclamations techniques du logement ou du bâtiment.

J'ai un bon contact avec les locataires, c'est ce que j'aime dans mon métier.

### Comment sont traitées ces demandes ?

Il s'agit souvent de faire appel à des entreprises pour réparer des équipements du logement ou des communs : fuite, chauffage, eau chaude, électricité, menuiserie (fermeture de portes et fenêtres) ...

Ensuite, nous enregistrons les demandes et assurons un suivi des actions effectuées (intervention, contacts locataire...), Les gérants peuvent être sollicités pour des précisions techniques si besoin.

C'est un travail d'équipe, chacun peut intervenir sur une demande. Nous cherchons toujours une solution ; l'important est de satisfaire nos clients.

### Quels sont les projets du CRC ?

Nous faisons sans cesse évoluer nos process avec de nouveaux outils plus performants. En parallèle, nous avons rapproché nos bureaux de l'accueil et du service clientèle pour favoriser l'échange et l'efficacité du traitement des demandes.

## FOCUS...



### LA PROPRETÉ DES ESPACES EXTÉRIEURS

- Mobilisation des équipes d'Habitat Eurélien sur des secteurs et missions spécifiques. Contrat pour l'entretien des espaces extérieurs avec des entreprises spécialisées.
- Amélioration de la communication : planning et contrôle des interventions, démarche « zéro phyto » et « tonte raisonnée »...



### LA PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

- Renforcement des contrôles. Organisation d'opérations de décapage. Poursuite du rafraîchissement des communs intérieurs.
- Renforcement de la communication : gestes citoyens, sensibilisation au tri, planning d'interventions...



### LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS

- Ascenseurs et éclairage : Améliorer la communication et le suivi des réclamations.
- Automatismes (portes, portails...) : Nouveau prestataire avec déjà des améliorations notables quant au fonctionnement.



### LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT

- Poursuite des campagnes de remplacement (baignoires, WC, lavabos, éviers). Pose de robinets thermostatiques. Amélioration des ventilations.



### LE TRAITEMENT DES DEMANDES TECHNIQUES DU LOGEMENT

- Améliorer le processus de traitement : création d'une fiche d'intervention avec signature locataire et mesure de la satisfaction.



### LE TRAITEMENT DES DEMANDES ADMINISTRATIVES

- Dématérialisation de documents accessibles 24/24 7/7 (avis d'échéances...).
- Modernisation des outils de gestion des contacts/réclamations : SMS d'information...

