

Afin de pouvoir répondre aux attentes et besoins de ses locataires, HABITAT EURELIEN planifie et réalise des enquêtes de satisfaction chaque trimestre :

1. Locataires Entrants

Réalisée au cours du trimestre qui suit l'emménagement, elle permet de mesurer la satisfaction lors des phases « Demande de logement », « Attribution de logement » et « Entrée dans les lieux ». Elle interroge également le locataire sur son appréciation concernant la propreté du logement.

2. DIT (suite à une demande d'intervention technique)

Permet d'identifier les satisfactions et insatisfactions sur la prise en charge et le suivi de la réclamation.

3. Locataires sortants

Permet à Habitat Eurélien d'identifier les satisfactions et insatisfactions du client durant la durée de son bail.

4. Propreté des parties communes et des abords

Interroge nos locataires sur la propreté des cages d'escaliers, des halls d'entrées, des locaux OM.

LOCATAIRES ENTRANTS

	Satisfait	Insatisfait	Note /10	Evolution
Accueil	95%	5%	8,1	→ -0,5
Informations lors de la demande	90%	10%	7,8	→ -0,3
Informations à la signature	93%	7%	8,2	→ -0,3
Propreté du logement	79%	21%	7,3	↑ 0,2
Informations Etats des lieux	93%	8%	8,4	↑ 0,6
Fonctionnement Equipements	82%	18%	7,3	↑ 0,4
Propreté des parties communes	89%	11%	7,7	↑ 0,7
Propreté des abords	90%	10%	7,3	→ 0,0
Recommandation	96%	4%	8,8	64%

DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES (DIT)

	Satisfait	Insatisfait	Note /10	Evolution
Ecoute et suivi	79%	21%	7,2	↓ -0,2
Joignabilité	80%	20%	6,9	→ 0,0
Délais pour obtenir un RDV	80%	20%	6,9	↑ 0,1
Nbre appels avant intervention	64%	36%	6,5	↓ -0,3
Propreté de l'intervention	90%	10%	8,3	→ 0,0
Qualité de l'intervention	89%	11%	8,1	↑ 0,1
Amabilité lors de l'intervention	94%	6%	8,9	↑ 0,0

LOCATAIRES SORTANTS

	Satisfait	Insatisfait	Note /10	Evolution
Logement et équipements	76%	24%	6,6	↑ 0,2
Rapport qualité / prix	81%	19%	6,5	→ -0,3
Chauffage	41%	59%	4,1	↓ -0,8
Communs	70%	30%	6,3	↑ 0,0
Abords extérieurs	70%	30%	6,2	→ -0,2
Ecoute et compréhension	64%	36%	6,0	→ -0,2
Délais d'intervention	62%	38%	5,6	→ -0,5
Qualité des interventions	67%	33%	6,3	→ -0,5
Accompagnement à l'arrivée	72%	28%	6,7	↓ -0,9
Accompagnement au paiement	83%	17%	7,0	→ -0,5
Joignabilité	67%	33%	6,7	↑ -0,2

LA PROPRETÉ

	Satisfait	Insatisfait	Note /10	Evolution
Hall d'entrée	83%	17%	6,7	→ 0,6
Cage d'escalier	80%	20%	6,6	→ 0,6
Local poubelles	72%	28%	6,1	↓ 0,5
Caves et sous-sols	79%	21%	6,6	↓ 0,4
Abords immédiats	84%	16%	6,6	→ 0,6
Chemins d'accès à la résidence	88%	12%	6,9	↓ 0,4
Ascenseurs	76%	24%	6,1	↑ 0,8
Espaces verts	85%	15%	6,8	↓ 0,4

analyse

L'évolution de la note est basée sur le bilan des enquêtes 2022.

Chaque trimestre les résultats des enquêtes vous seront communiqués avec un point d'étape sur notre démarche d'amélioration continue.

Habitat Eurélien

6 rue Jean Perrin, 28300 MAINVILLIERS
02 37 91 72 49 – contact@habitat-eurelien.fr
www.habitat-eurelien.fr