

2011  
hiver

HABITALYS

BATISSEUR D'UN ART DE VIE

infos

## Étude de satisfaction *des locataires*

Crédit Photo : Thierry Daniel Vidal



ÉDITO

Nous vous remercions d'avoir donné votre avis lors de l'enquête de satisfaction qui a eu lieu en avril 2011. Nous vous présentons, de manière non exhaustive, les résultats les plus significatifs de cette enquête. Soucieux d'impliquer les locataires, l'étude de satisfaction a pour objectif :

- De mesurer leur niveau de satisfaction et leur perception vis-à-vis de l'ensemble des services de l'organisme
- De définir des axes d'amélioration.

Je vous souhaite une bonne lecture de ce document.

Marie-France SALLES  
Présidente d'Habitatlys

Un code couleur vous permet d'identifier le niveau obtenu sur chaque critère :

Excellent	de 80% à 100%
Très bon	de 70% à 79,9%
Bon	de 60% à 69,9%
Moyen	de 50% à 59,9%
Mauvais	moins de 50%

En 2005 puis en 2008, Habitatlys s'était engagé dans une démarche de mesure de la satisfaction de ses clients locataires par le biais d'une enquête postale. En 2011, Habitatlys a souhaité renouveler ce processus. Les locataires ont donc été sollicités par voie postale entre le 4 et le 29 avril 2011 :

- 1209 personnes ont répondu à l'enquête
- Le taux de retour en 2011 est de **34,7 %** (Rappel 2008 : 42,4 %)

**Les locataires restent très satisfaits globalement, avec une satisfaction globale de 87 %, dont 15 % de très satisfaits.**

### Le Directeur Général :

« Le niveau de satisfaction est en léger progrès. Ce bon score est un encouragement pour nos équipes de terrain, afin d'aller vers toujours plus de proximité et de qualité du service rendu ».



## → Globalement quel est votre niveau de satisfaction vis à vis d'Habitalys?

Total positif : 87%

Rappel 2008 85%

Total négatif : 13%

**84 % des locataires conseilleraient Habitalys à un proche, à sa famille ou à des amis.**

### → LE CADRE DE VIE

Les aspects relatifs à l'environnement et le cadre de vie obtiennent **un excellent niveau**, en hausse significative par rapport à 2008 pour le cadre de vie (+4 points) et l'ambiance générale du quartier (+4 points).

	Global			
	2005	2008	2011	évolution 2008/2011
<b>L'environnement et le cadre de vie</b>				
1- Cadre de vie, quartier	81,4	84,7	88,4	
2- Ambiance générale quartier, résidence	71,8	78,3	81,9	

### → LA RÉSIDENCE

#### Le Directeur Général :

« La plupart de nos résidences sont effectivement sûres et calmes. Ceci-dit, certaines incivilités ont tendance à se développer dans plusieurs quartiers (ex : rassemblements de jeunes dans des endroits inappropriés, débris jetés hors des containers poubelles, tags, agressions verbales envers le personnel...). Par notre présence de proximité et notre écoute des locataires, nous luttons contre ces comportements en relation étroite avec les forces de l'ordre. Les locataires ne doivent pas hésiter à s'adresser à leur chargé de site ou leur chargé de clientèle. Pour être efficace en matière de tranquillité, nous avons en effet besoin de la collaboration des habitants témoins d'actes incivils. La sécurité est l'affaire de tous et nous ne pouvons tolérer qu'une minorité d'irresponsables perturbent le quotidien de nos clients. »

La résidence est **globalement jugée de façon positive** avec des évolutions significatives sur la majorité des critères.

Les perceptions sont plus positives qu'en 2008 avec notamment une hausse significative sur la satisfaction du stationnement des vélos et scooters passant d'un niveau moyen à un bon niveau (+6 points).

	Global			
	2005	2008	2011	évolution 2008/2011
<b>La résidence</b>				
4- Résidence globalement	78,3	83,0	86,5	
5- Aspect extérieur général résidence	70,0	72,6	79,0	
6- Stationnement des voitures	61,2	60,4	63,5	
7- Stationnement des vélos, scooters	52,6	54,9	61,2	

**82,7 % des locataires jugent leur résidence calme. Pour 78,6 % des locataires, leur résidence est une résidence où il fait bon vivre.**

**À noter : 33 % des locataires estiment que leur résidence n'est pas sûre.**




  
2011  
hiver

## → LES PARTIES COMMUNES

### ● La propreté des espaces extérieurs :

La propreté des espaces extérieurs obtient **un bon niveau**. Cependant ce critère est en baisse par rapport à 2008 pour l'agence d'Agen (-3 points). A l'inverse l'agence de Marmande présente un résultat en hausse pour l'entretien des espaces (+ 4 points).

### ● Le fonctionnement des équipements techniques des espaces extérieurs :

Le fonctionnement des équipements techniques des espaces extérieurs obtient **un bon niveau** sur l'ensemble des critères, à l'exception du fonctionnement des bancs et jeux. Le fonctionnement de l'éclairage des espaces extérieurs est en baisse pour l'agence de Marmande (-4 points).

À l'inverse, ce critère présente une **hausse significative** de 5 points pour l'agence d'Agen.

### ● La propreté des parties communes de l'immeuble :

Ces aspects obtiennent **un bon niveau**. Ceci-dit, on notera une baisse importante pour le propreté de l'ascenseur (-13 points) et la propreté du local poubelles (-3 points).

	Global			
	2005	2008	2011	évolution 2008/2011
<b>Propreté des parties communes de l'immeuble</b>				
18- Propreté hall d'entrée/accès caves	70,6	74,3	72,6	
19- Propreté cage d'escalier	66,2	69,2	68,8	
20- Propreté ascenseur	64,5	66,7	53,4	
21- Propreté local poubelle	67,4	73,9	71,2	

### ● Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes :

**Les évaluations sont positives**, le fonctionnement des portails automatiques (+2 points) et les interventions suite à des pannes ou des dégradations (+6 points) sont en hausse. Cependant le fonctionnement de l'ascenseur (-6 points) et le fonctionnement des boîtes aux lettres (-6 points) présentent des baisses significatives.

	Global			
	2005	2008	2011	évolution 2008/2011
<b>Fonctionnement des équipements techniques des parties communes</b>				
23_A- Fonctionnement digicode	70,7	75,4	73,6	
23_B- Fonctionnement porte d'immeuble			66,8	
23_C- Fonctionnement portail automatique ou barrière	66,0	68,5	70,7	
23_D- Fonctionnement ascenseur	76,4	71,8	66,1	
23_E- Fonctionnement boîtes aux lettres	84,8	90,8	85,0	
24- Interventions pannes/dégradations parties communes		65,9	71,5	

**Les services maintenance :**  
« Les ascenseurs sont nettoyés régulièrement. Ceci-dit, certains sols sont en mauvais état suite à des incivilités (brûlures de cigarettes). Il est notamment prévu de remplacer le revêtement de ces ascenseurs à Marmande. Concernant le fonctionnement et la sécurité des ascenseurs, c'est un point sur lequel nous sommes extrêmement vigilants. Hormis les vérifications/entretiens mensuels dont ils font l'objet, l'office a prévu la mise aux normes de certains ascenseurs en 2012. »



## → LE LOGEMENT

Le logement est **globalement jugé très positivement**. Cependant l'état des sols, l'isolation thermique (-3 points) et l'isolation phonique obtiennent un niveau moyen.

### Les services techniques :

« Ce résultat concerne les plus anciennes résidences d'Habitayls dont l'isolation est un des points faibles. En revanche, l'isolation est bien perçue sur les résidences récentes ainsi que sur celles qui ont bénéficié de travaux d'amélioration. En effet l'office se préoccupe du confort de ses locataires en réhabilitant régulièrement ses résidences. Notre politique d'amélioration du confort semble aujourd'hui porter ses fruits avec l'évolution des scores chauffage et plomberie. »

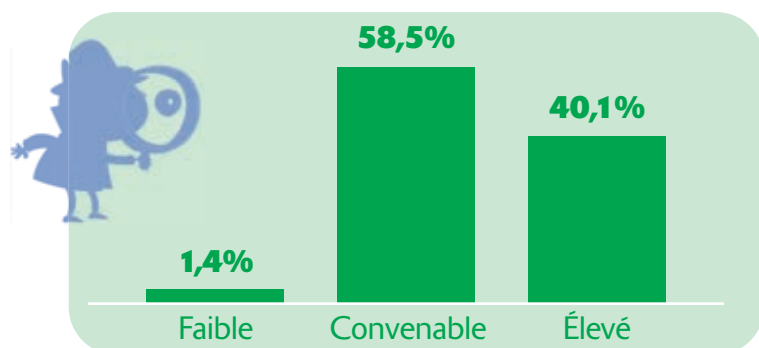
La propreté du logement lors de l'emménagement est en **forte hausse** depuis 2005. Dans une optique de développement de la qualité de service, les agences oeuvrent afin de s'assurer que le locataire entre dans son logement dans les meilleures conditions.



« L'indice de propreté lors de l'emménagement atteint aujourd'hui un bon score qui récompense les travaux de sensibilisation des personnels et des entreprises partenaires ».

	Global			
	2005	2008	2011	évolution 2008/2011
<b>Le logement</b>				
26- Logement globalement	79,6	84,6	85,0	
27- État des sols logement	53,0	55,8	54,7	
28- Isolation thermique	53,0	57,6	54,9	
29- Isolation phonique	43,0	47,6	48,4	
30- Chauffage		70,9	74,6	
31- VMC		65,2	73,6	
32- Plomberie et appareils sanitaires	63,5	68,3	72,6	
33- Propreté du logement lors de l'emménagement	67,8	71,5	78,4	
34- Coût logement	73,5	75,0	72,5	

## → Par rapport aux prestations fournies dans le cadre de l'entretien, jugez-vous les charges effectives correspondantes ?



### Le Directeur Général :

« Certes, nos charges peuvent sembler élevées à certains locataires mais elles restent en réalité relativement faibles au regard des nombreux services et interventions qu'elles comprennent et que le locataire n'a donc pas à prendre en charge (entretien chaudière, robinetterie, VMC, entretien des parties communes etc...). Des contrats d'entretien ont fait l'objet d'accords collectifs avec les représentants des locataires. Ils sont garants de la qualité de service que nous entendons apporter à nos locataires.»


**2011**  
 hiver


## → LES CONTRATS D'ENTRETIEN

Les critères relatifs aux contrats d'entretiens obtiennent de **bons résultats**.

L'ensemble des critères présentent des hausses significatives.

On notera que l'entretien VMC passe d'un niveau moyen à un bon niveau (+15 points).

	Global			
	2005	2008	2011	évolution 2008/2011
<b>Les contrats d'entretiens</b>				
36- Entretien de la chaudière	73,6	66,8	83,8	
37- Entretien robinetterie	73,6	60,9	71,6	
38- Entretien VMC	62,0	51,7	66,3	



## → DÉPANNAGES EFFECTUÉS PAR VÉOLIA HABITAT SERVICE

Ces aspects sont globalement **jugés de façon très positive** avec des évolutions significatives sur tous les critères.

	Global			
	2005	2008	2011	évolution 2008/2011
<b>Dépannage effectués par Véolia Habitat Service</b>				
40- Réparation Véolia Habitat Service globalement		68,3	81,5	
41- Délai pour obtenir un rendez-vous		60,4	75,8	
42- Respect des rendez-vous		71,3	82,7	
43- Amabilité des techniciens		87,6	94,0	
44- Qualité des réparations		71,5	84,7	
45- Durée totale des travaux		71,3	83,0	

### Les chefs d'agence et le service travaux:

« Il convient de souligner le travail de mobilisation et de sensibilisation réalisé auprès de nos prestataires extérieurs et en particulier Véolia Habitat Service (ex Proxiserve), qui a porté ses fruits, puisque ce volet précis fait apparaître une très grande satisfaction générale des locataires. »



## → TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

61,9 % des réclamations sont d'ordre technique. 25,1 % concernent des troubles du voisinage et 30,1 % sont d'une autre nature.

Le traitement des demandes et réclamations **reste un point noir** avec des résultats assez moyens et globalement en baisse par rapport à la précédente mesure. Cette tendance s'observe sur l'ensemble des critères.



	Global			évolution 2008/2011
	2005	2008	2011	
<b>Taritement des réclamations</b>				
48- Qualité traitement des réclamations globalement	55,4	62,0	57,1	
50- Accueil et qualité d'écoute réclamation	65,2	75,1	69,7	
51- Respect des rendez-vous	54,2	62,9	55,3	
52- Amabilité des techniciens	61,4	67,2	64,1	
53- Qualité des réparations	55,6	60,1	54,9	
54- Durée totale des travaux	50,1	56,2	50,2	

### Les chefs d'agence :

« Le traitement de la réclamation est un sujet complexe car la réclamation fait l'objet d'une prise en charge très différente selon la nature de la situation. Par exemple, le règlement d'un trouble du voisinage peut demander beaucoup de temps en raison des moyens et procédures à mettre en place avant d'aboutir à un résultat (attestations troubles de voisinage, procédure contentieuse etc.). Quant aux réclamations techniques, des cas d'urgence tels qu'une fuite d'eau importante ou un problème électrique seront pris en charge prioritairement sur une porte qui frotte par exemple... »

Ceci-dit, nous prenons en compte votre avis et mettons tout en œuvre afin d'être plus efficaces. Nous travaillons d'ores et déjà à améliorer :

- les modalités et la qualité de prise en charge de vos réclamations, notamment lorsqu'elles remontent de nos agents sur le terrain, relais d'information efficaces.
- la sensibilisation des entreprises partenaires des agences afin de réduire les délais d'intervention aux domiciles des locataires.

Une consultation rapide de chaque occupant, dès lors qu'une intervention a eu lieu au domicile, afin de mesurer en temps réel la satisfaction sur la qualité de la réparation, les délais d'intervention, le respect des rendez-vous, est à l'étude.

D'autres axes de travail sont examinés afin d'améliorer ce point sensible.

**Le Directeur Général :** « La mauvaise appréciation du traitement des réclamations formulées par nos clients est pour moi un axe essentiel de travail pour les années à venir. Ce titre, il faut sans doute être plus réactif et peser davantage sur les entreprises mandatées par l'office. Il convient également d'informer les locataires concernés de l'avancement du traitement de leur réclamation, ce qui n'est pas toujours le cas et donne une impression fâcheuse de laxisme qui n'a pas lieu d'être ».



## → L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION

Les critères liés à la communication et l'information obtiennent de **très bons niveaux** de satisfaction, relativement stable dans le temps.

	Global			évolution 2008/2011
	2005	2008	2011	
<b>La communication et l'information</b>				
55- Qualité de la relation	80,4	85,4	87,9	
56- Clarté des documents	90,3	93,6	91,3	
60- Contenu journal des locataires	86,6	88,1	94,7	
61- Présentation, esthétique journal des locataires	89,5	91,0	96,2	
62- Accueil téléphonique agence	83,2	88,7	88,7	
63- Accueil physique agence	84,9	90,3	90,6	
64- Accueil téléphonique point accueil	84,5	89,4	89,3	
65- Accueil physique point accueil	85,4	88,4	90,2	



L'accueil en agence et point accueil obtient d'**excellents scores**, qui ne font qu'augmenter depuis 2005. La relation avec le client est très bien jugée.

De même le journal des locataires obtient d'excellents résultats en progression, même s'il reste encore peu lu par les locataires.

Le site internet est quant à lui peu connu des locataires [www.habitalys.com](http://www.habitalys.com) mais celui-ci est devenu aujourd'hui obsolète



### Le service communication :

« Une réflexion est en cours afin de réaliser une refonte de ce site internet. Celui-ci sera opérationnel en 2012. Il permettra aux locataires de bénéficier d'un site internet interactif, pratique et évolutif, où ils pourront trouver facilement toutes les informations qui les concernent. »



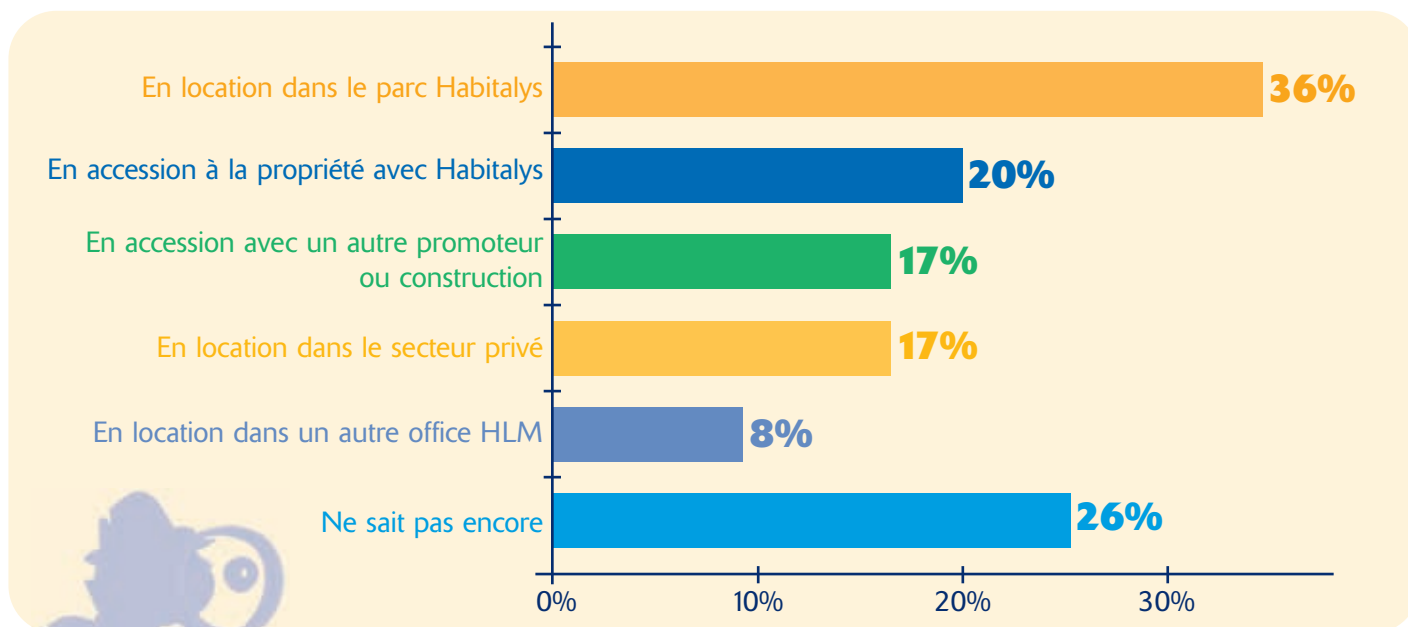
## → PARCOURS RÉSIDENTIEL

Avant d'être locataire Habitalys ; **54,5 %** était locataire dans le secteur privé ; **22,1 %** était locataire dans le secteur HLM ; **13,4 %** propriétaire ou co-propriétaire et **13,3 %** dans une autre situation.

L'attachement des locataires à Habitalys est grand. En effet, **72,5 %** des locataires sont attachés à Habitalys, dont **20,3 %** très attachés.

Pour **47,4 %** Habitalys s'occupe mieux de ses locataires que leur ancien bailleur. Pour **43,4 %**, il s'en occupe « ni mieux ni moins bien ». Et pour **9,1 %** moins bien.

## → Ce logement, l'envisagez-vous plutôt... (personnes souhaitant quitter leur logement dans l'année à venir)



Directeur de la publication :  
Jean-Pierre Gaillard  
Photos : Habitalys

Contact :  
Sandrine Espitalier - Tél. : 05 53 77 05 68  
E-mail : oph@habitalys.org  
Internet : www.habitalys.com  
Réalisation graphique Art Media  
impression Escourbiac



Imprimé sur  
du papier recyclé

### Le service affaires immobilières :

« Habitalys propose plusieurs solutions vous permettant d'accéder facilement à la propriété : Vente du patrimoine existant et location-accession.

Pour toute information, n'hésitez pas consulter notre site [www.habitalys.com](http://www.habitalys.com), rubrique « devenir propriétaire », ou contacter notre service affaires immobilières au **05 53 77 05 69** ou par mail : [vente@habitalys.org](mailto:vente@habitalys.org) »