

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION

Nous remercions vivement les 1 265 locataires qui ont participé à notre enquête de satisfaction.



Cible

Tous les locataires ont été interrogés et 1 265 ont répondu (33 %)



Mode de recueil
Par courrier postal



Terrain d'enquête
Recueil du 3 octobre au 18 novembre 2022



Votre satisfaction globale est d'un très bon niveau !

Les relations que vous entretenez avec notre personnel restent le point fort de notre enquête ! Plus de 9 locataires sur 10 sont très satisfaits de la qualité de l'accueil physique et téléphonique, des horaires d'ouverture de nos agences et de notre personnel.

Votre satisfaction vis-à-vis du traitement des interventions a nettement progressé depuis notre dernière enquête (2017). Vous êtes 79 % à être satisfaits ! Même constat par rapport à la prise en compte et la compréhension des demandes qui atteint 82 % de satisfaction. Enfin, vous vous sentez bien dans votre cadre

86%
Satisfaction globale

81%
Moyenne nationale 2021/2022

de vie et votre quartier pour 82 %, ce qui laisse penser qu'il fait bon vivre chez Habitalys. 😊

Bien-sûr, l'enquête a aussi révélé des axes d'amélioration... Soyez sûrs que nous tenons compte de votre avis et que des actions correctives seront mises en place pour améliorer notre qualité de service !



85% d'entre vous conseilleraient Habitalys à un proche !

Par exemple, bien que le traitement des demandes fasse partie des points forts d'Habitalys, la gestion des sinistres, elle, est perfectible puisqu'elle n'atteint que 60 % de satisfaction. Cet aspect apparaît comme l'une de nos priorités d'action.

Nous avons noté que la résidence et les parties communes étaient des points sensibles lorsque la

construction est antérieure à 1980 : globalement, 62 % d'entre vous sont satisfaits de la propreté de leurs parties communes.

Enfin, certains points de vigilance ont particulièrement attiré notre attention : la propreté des emplacements et abris de containers atteint 55 % de satisfaction, l'état et la qualité de la voirie et des parkings 56 % pour les résidences anciennes

et la qualité et l'entretien des espaces verts 69 %. Vos attentes persistent sur la question de l'isolation thermique (58 % de satisfaits) et du stationnement (67 % de satisfaits sur les voitures et 58 % pour les vélos).



LES POINTS FORTS

- 92% Qualité des relations avec le personnel
- 90% Qualité de l'accueil physique et téléphonique
- 82% Prise en compte et compréhension des demandes
- 82% Cadre de vie, quartier
- 79% Traitement des réclamations
- 73% Aspect extérieur de la résidence
- 86% Dépannage

LES POINTS FAIBLES

- 58% Isolation thermique
- 55% Propreté des emplacements et abris containers
- 58% Stationnement des vélos

LES AXES D'AMÉLIORATION

- 60% Traitement des sinistres
- 62% Propreté des parties communes
- 69% Qualité et entretien des espaces verts
- 67% Stationnement des voitures

