



## EDITO

Chers locataires,

Je tiens tout d'abord à remercier les 1 285 locataires qui ont bien voulu répondre à notre enquête de satisfaction.

Ce bon taux de participation nous permet aujourd'hui d'avoir une vision représentative de votre perception du service rendu et de vos attentes.

Bien entendu, le score de satisfaction (90,5 %) est un résultat très encourageant pour les services d'Habitalys mais nous sommes conscients de nos marges de progrès : travaux d'isolation, de remplacement de revêtements de sols ou encore traitement de la réclamation...

Je pense que notre Charte Qualité de Service présente de nombreux atouts pour nous faire progresser, de même que le projet de plan de patrimoine qui vient d'être débattu en Conseil d'Administration. Il contient notamment un programme ambitieux de rénovation sur une durée de 10 ans. Nous aurons l'occasion de présenter ce plan dans un prochain numéro de votre journal.

En attendant, il me reste à vous souhaiter un très bel été, en vous remerciant à nouveau de votre fidélité à Habitalys, plus que jamais bâtisseur d'un art de vie.

Marie-France SALLES  
Présidente

## DOSSIER

### Les résultats de l'enquête de satisfaction sont arrivés !

Tous les organismes de logements sociaux sont règlementairement tenus d'effectuer tous les 3 ans une enquête de satisfaction auprès des locataires.

Vous avez reçu courant mars une enquête comportant 72 questions regroupées en plusieurs thèmes tels que le cadre de vie, la résidence, les parties communes, le logement, les contrats d'entretiens, les dépannages effectués par Proxiserve, le traitement des réclamations, la communication et l'information, la satisfaction globale et le parcours résidentiel.

Le taux de participation s'élève à 34,2%, un échantillon représentatif de notre clientèle a répondu : diversité des réponses, équité entre logement collectif et individuel, diversité géographique...

Les résultats qui découlent de cette enquête sont importants pour nous car ils permettent d'une part, de connaître l'opinion que vous pouvez avoir sur les services et d'autre part, d'identifier les points de satisfaction et d'insatisfaction.

Ils nous permettent ainsi d'orienter concrètement les actions d'amélioration à conduire pour toujours plus de qualité de service.

### Chiffres clés :

1 enquête  
72 questions

Taux de retour :  
34,2 %

1285 locataires  
ont répondu

Vous êtes  
globalement  
satisfaits à  
90,5 %

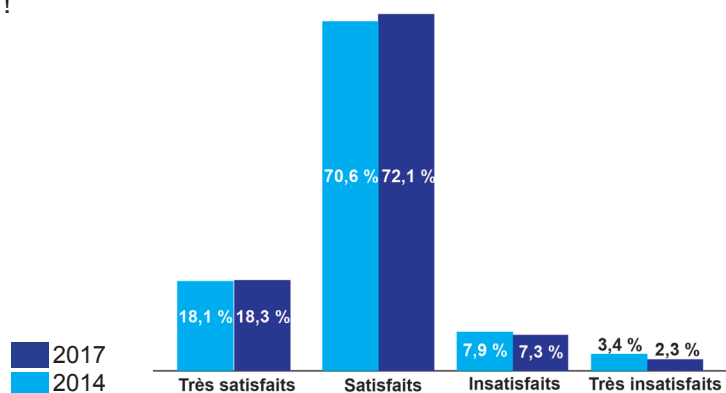


## // Résultats de l'enquête

### Globalement, quel est votre niveau de satisfaction vis à vis d'Habitatlys ?

**90,5%** des locataires se disent satisfaits voire très satisfaits d'Habitatlys. Ce chiffre nous situe au dessus de la moyenne des bailleurs de Province (83,4 %) ! Nous progressons puisqu'en 2014, nous étions à 88,7 % !

**87,3 %**  
des locataires  
conseilleraient Habitatlys  
à leurs proches



### Le cadre de vie

Les aspects relatifs au cadre de vie obtiennent un bon niveau de satisfaction et marquent une progression constante.

SATISFACTION GLOBALE		
	2014	2017
Cadre de vie, quartier	89,3 %	<b>89,4 % *</b>
Ambiance générale : quartier, résidence	83,8 %	<b>84,7 %</b>

\* le niveau de satisfaction concernant le cadre de vie atteint 94,2 % en logement individuel !

### Selon vous, la qualité de vie dans votre quartier a tendance à :

- Se maintenir à 71,3 % (66,1 % en 2014)
- S'améliorer à 11 % (11,8 % en 2014)
- Se dégrader à 17,7 % (22,1 % en 2014)



Baisse du sentiment de dégradation de la qualité de vie (- 4 points) par rapport à 2014.

### La Résidence

**83,5 %** (81,6 % en 2014)  
perçoivent leur résidence  
comme étant calme

**72,1 %** (71 % en 2014)  
estiment que leur  
résidence est sûre, sans  
problème de sécurité



**85,7 %** (84,8 % en 2014)  
estiment que leur résidence  
est un lieu où il fait bon  
vivre.

#### À NOTER :

la résidence est globalement  
jugée de façon positive,

**88 %** soit 3 points de plus  
qu'en 2014 (85 %).



Le stationnement reste en 2017 un point d'insatisfaction.

### Le logement

**86 %** des locataires sont globalement satisfaits de leur logement. Vous jugez de façon très positive les aspects relatifs au logement : chauffage (76,5%) , VMC (79,7%), plomberie et appareils sanitaires (77,7%), propreté lors de l'arrivée (77,3%), coût du logement ( 81,4%).



Cependant, des **points importants sont à améliorer** : les revêtements de sols, l'isolation phonique et thermique.

## // Résultats de l'enquête

**Les parties communes**

**Propreté des espaces extérieurs** : une satisfaction pour **74,7 %** des locataires, en progression par rapport à 2014 (71,9 %).

	2014	2017
<b>Trouvez-vous que la propreté des espaces extérieurs a tendance à :</b>		
S'améliorer	13,8 %	13,3 %
Se maintenir	63,1 %	62,9 %
Se dégrader	23 %	23,8 %

**Propreté des parties communes** : une satisfaction pour **80,2 %** des locataires, une progression de **3 points** par rapport à 2014 (77,3 %)

	2014	2017
<b>Trouvez-vous que la propreté des parties communes a tendance à :</b>		
S'améliorer	11,6 %	12,6 %
Se maintenir	63,5 %	68,8 %
Se dégrader	24,9 %	18,7 %

**Fonctionnement des équipements techniques extérieurs :**

Cette partie obtient une belle progression sur l'ensemble des critères : fonctionnement éclairage **87,4 %** (86,1 % en 2014), emplacement poubelle **78,1 %** (74,3 % en 2014), intervention pannes/dégradations **78 %** (76 % en 2014).

Seulement **60,6 %** sont satisfaits du fonctionnement des bancs et des jeux (57 % en 2014).

**Le traitement des réclamations****Accueil et qualité**

**76,6 %** en 2017  
75,8 % en 2014

**Qualité des réponses**

**62,5 %** en 2017  
61,4 % en 2014

**Rapidité de traitement**

**57,1 %** en 2017  
57,8 % en 2014

**Prise en compte du problème**

**60,1 %** en 2017  
62,3 % en 2014

**Qualité des informations**

**69,3 %** en 2017  
68,3 % en 2014

Point faible d'Habitayls dans les enquêtes de satisfaction, le traitement des réclamations fait l'objet d'une attention particulière. Au vu des résultats, nous devons intensifier nos efforts et continuer à mettre en oeuvre des actions pour être plus efficaces.

Les aspects concernant les dépannages effectués par Proxiserve sont jugés de façon très positive :

	2014	2017		2014	2017
Réparation Globalement	86,7 %	<b>91 %</b>	Amabilité des techniciens	96,6 %	<b>97,2 %</b>
Délais pour un RDV	85,1 %	<b>82,1 %</b>	Qualité des réparations	90 %	<b>91,5 %</b>
Respect des RDV	88,9 %	<b>88,4 %</b>	Durée totale des travaux	90,2 %	<b>91,1 %</b>

**L'information et la communication**

Point fort d'Habitayls, les critères liés à la communication et l'information obtiennent de très bons niveaux de satisfaction ! L'accueil a encore progressé avec **95 %** de satisfaits pour l'accueil en agence (93 % en 2014) et **94,6 %** pour les points accueil (91,6 % en 2014).

**95,4 %** (94,5 % en 2014) des locataires sont satisfaits de la fréquence de parution du journal des locataires *Habitayls Infos* et **94 %** (92,8 % en 2014) sont satisfaits du contenu.

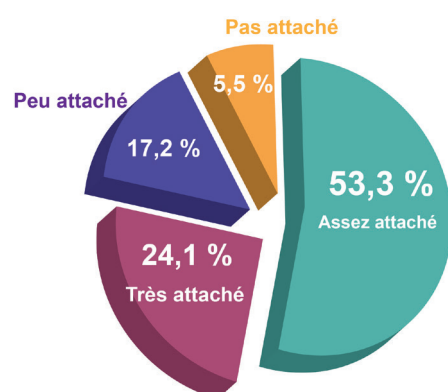
**Axes d'amélioration :**

- **les réseaux sociaux** : **9,7 %** (8,2 % en 2014) connaissent notre page Facebook/Twitter

- **le site Internet** : moins connu qu'en 2014 (37,5 %) avec **32 %** de locataires informés mais le taux de fréquentation du site est plus élevé : 72 % parmi ceux qui le connaissent l'ont déjà consulté ( 58 % en 2014)

## // Résultats de l'enquête

## Parcours résidentiel



Nous constatons une stabilité concernant ce thème, puisque nous avons les mêmes résultats qu'en 2014 :

77,4 % des locataires sont attachés voire très attachés à Habitalys et 22,7 % sont peu voire pas attachés à l'Office.

Si vous envisagez de quitter votre logement dans les années à venir, ce logement vous l'envisagez...

A cette question, 56 % (50 % en 2014) envisagent de continuer en location dans le parc Habitalys ! 30,6 % (36,1 % en 2014) envisagent d'acquérir un logement avec Habitalys, 10 points de plus qu'en 2011 !



## Un plan d'actions à mettre en oeuvre

A partir des résultats obtenus, les services vont analyser les scores de chaque résidence, et orienter l'organisation des prochaines réunions locataires, en fonction de vos réponses aux enquêtes.

S'agissant de l'amélioration du confort, et notamment des revêtements de sols, nous vous invitons à vous reporter à l'engagement 6 de notre Charte Qualité de Service. Vous êtes peut-être éligibles.

Retrouvez la charte sur le site  
[www.habitalys.com](http://www.habitalys.com)

Enfin, un plan patrimoine sur 10 ans vient d'être débattu en Conseil d'Administration. Il prévoit notamment un programme de travaux de rénovation que nous vous présenterons très prochainement.

Bien évidemment, nous vous rendrons compte, à travers votre journal notamment, des actions qui seront mises en place.

Le cap est fixé, pour tenir compte de vos attentes et vous apporter toujours plus de confort.