

## L'état des lieux après l'enquête triennale

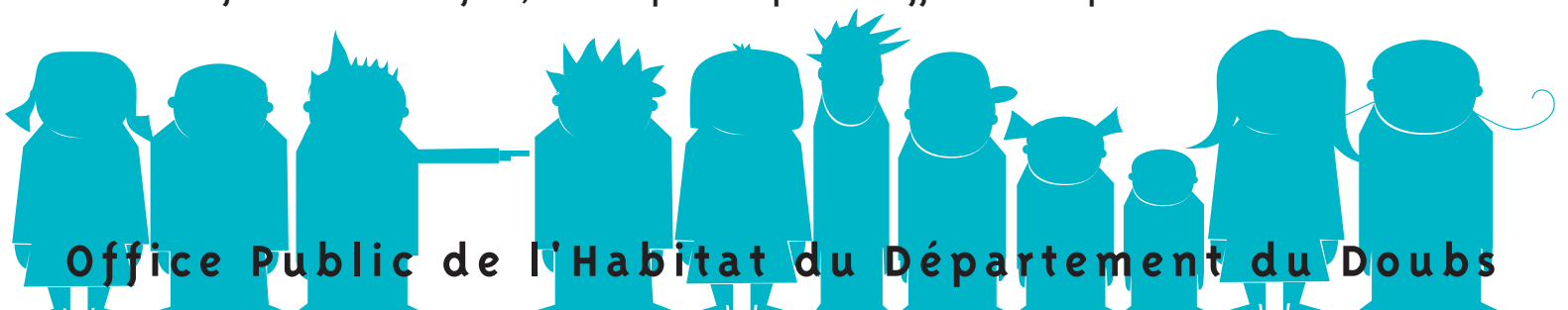


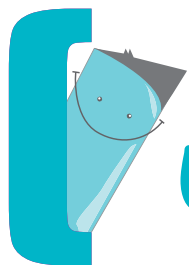
Depuis 1993, nous vous interrogeons tous les trois ans afin de comprendre au mieux vos attentes. L'ensemble du mouvement HLM s'est associé à partir de 2003 à cette démarche, qui vise à mesurer votre satisfaction afin d'améliorer la qualité du service que nous vous rendons.

Cette année, un échantillon représentatif de 750 locataires a répondu à cette enquête. Nous tenons à les remercier pour leur participation.

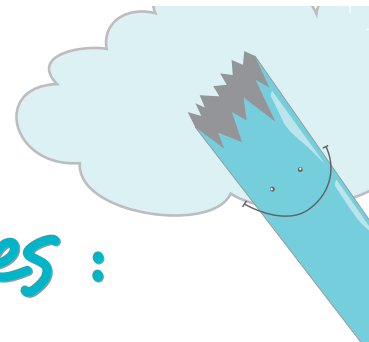
Pour la première fois, Habitat 25 a confié à INit Satisfaction, société indépendante, la réalisation de cette enquête afin de garantir l'anonymat des réponses et l'impartialité dans l'analyse des résultats. Le mode d'enquête a également changé. Le questionnaire a été adapté et volontairement limité afin de permettre la réalisation d'une enquête téléphonique.

Parmi les 55 questions posées, les quelques chiffres qui suivent illustrent les points pour lesquels vous êtes satisfaits ou très satisfaits, et ceux pour lesquels les efforts sont à poursuivre.





# Un retour sur vos réponses :



- Votre satisfaction globale est très importante : **92%** d'entre vous êtes satisfaits d'Habitat 25 et **88%** recommanderaient Habitat 25 à un proche ou un membre de sa famille. **83,5%** apprécient leur logement.
- Vous êtes très attachés à votre quartier ainsi qu'à votre logement puisque vous y appréciez la qualité de vie respectivement pour **89** et **85%**.
- Les parties communes et les espaces extérieurs sont satisfaisants pour **80%** d'entre vous. **85%** apprécient la qualité du travail effectué par le personnel chargé de l'entretien mais ce chiffre tombe à **75%** lorsque vous jugez la propreté des locaux entre deux nettoyages.
- Vous êtes **83%** à considérer que le fonctionnement global des équipements techniques de votre immeuble est satisfaisant.
- **81%** sont satisfaits de la qualité des relations avec Habitat 25. Ce chiffre varie entre **86** et **90%** en ce qui concerne la qualité des contacts avec les agents.
- L'information, la communication et les différents supports utilisés sont satisfaisants pour **93%** d'entre vous.

Il s'agit là de moyennes pour chaque thème abordé lors de l'enquête. L'analyse plus fine de vos réponses témoigne de votre vigilance ou de votre souhait d'améliorer nos interventions sur les principaux points suivants :

- **25** à **30%** d'entre vous êtes insatisfaits de la propreté des locaux où le passage est le plus important (halls d'entrée et cages d'escalier) mais il s'agit là d'un thème où chacun doit se sentir concerné.
- **25%** d'entre vous considèrent que le fonctionnement de la porte d'entrée de l'immeuble doit être amélioré. Il en est de même du fonctionnement de l'ascenseur (sachant que 86 % sont satisfaits de l'entreprise qui en assure l'entretien).
- Vous êtes satisfaits de la prise en compte de vos réclamations par les agents d'Habitat 25 (**85%** d'entre vous) mais vous êtes **25** à **30%** à considérer qu'il convient d'améliorer le suivi et la rapidité de leur traitement.
- Au regard de la qualité d'entretien et du confort de votre logement, vous êtes **28%** à être insatisfaits du montant des charges, un des postes où notre attention est la plus grande.

Nous vous remercions pour la grande confiance que vous nous témoignez et cette enquête montre notre progression. Nous sommes bien évidemment conscients qu'il existera toujours des insatisfactions, mais nous nous employons à les limiter. Là où nous pouvons agir, chaque action déployée par le personnel d'Habitat 25 vise à améliorer vos conditions de vie dans votre logement et dans votre immeuble, sur la base des orientations fixées par le Conseil d'Administration. Il s'agit notamment de tout ce qui touche aux économies d'énergie pour limiter les charges, à l'amélioration des conditions d'accessibilités aux personnes âgées et handicapées, à la propreté, à la sécurité, aux troubles de voisinage, au suivi de vos réclamations, point que vous jugez le plus délicat.

L'amélioration de votre satisfaction reste au cœur de nos préoccupations et pour cela, nous restons à votre écoute.

