SYNTHESE DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

EDITO

Etre proche de vous, telle est notre ambition.

Les enquêtes de satisfactions sont une base de données importantes pour rendre compte et permettre à DOMITIA Habitat d'affiner sa politique du service rendu, déjà mis en œuvre et d'appréhender les attentes des locataires.
L'enquête 2017, apporte son lot de satisfactions notamment en ce qui concerne la qualité de nos accueils, le traitement des réclamations techniques, la qualité des travaux réalisés, les conditions d'entrées dans le logement pour les nouveaux locataires.

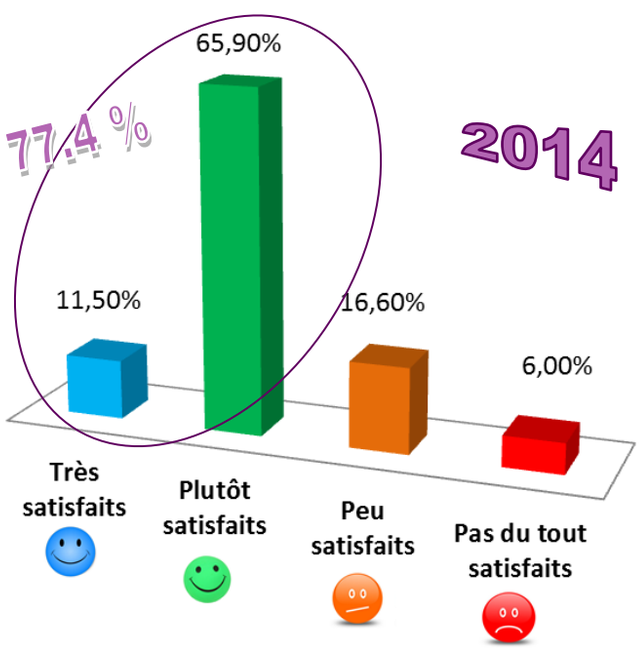
81.7 %

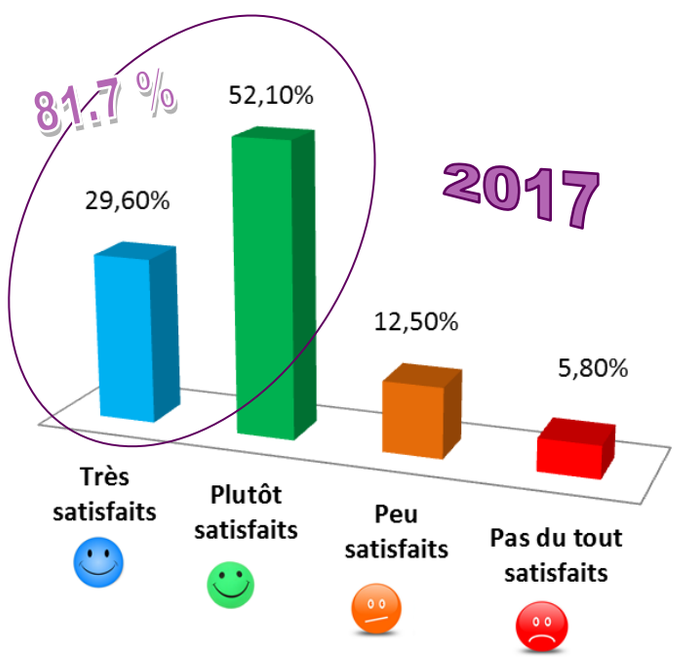
En revanche, pour les thèmes où vous avez exprimé votre mécontentement, tels le manque de propreté des parties communes et des espaces verts, les équipements des parties communes, l'amélioration de la relation locataires, nous interviendrons en priorité sur l'entretien du patrimoine en donnant la plus grande importance à la communication.

Thierry OUILLON, Directeur Général

♦ EN PROGRESSION

Vous avez été 703 locataires à répondre à l'enquête téléphonique réalisée en mai 2017.
La mesure de votre satisfaction globale est de **81.7 %**, soit une progression de **4.3** points. Le pourcentage de locataires très satisfaits passe de **11.5 %** en 2014 à **29.6 %** en 2017, soit une progression de **18.1** points en trois années.





Le détail de l'enquête

7 **niveaux de satisfaction ont été proposés aux locataires interrogés, que nous avons regroupés en trois catégories pour une lecture plus simple.**

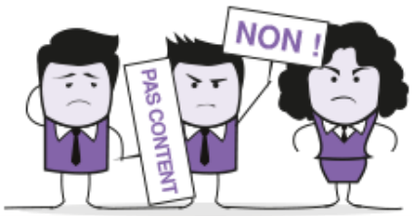
- **Bon : de 70 à 100 %**
- **Moyen : de 50 à 69%**
- **Mauvais : inférieur à 49 %**

1 - Les équipements de votre logement

79.1 % de locataires satisfaits.

L'eau chaude	85.0 %
Les installations électriques	77.0 %
La ventilation, l'aération (VMC)	75.9 %
La porte d'entrée	75.8 %
La plomberie, la robinetterie	72.5 %
Les appareils sanitaires	72.1 %
Le chauffage	70.1 %
Les menuiseries (fenêtres, volets)	63.6 %
Le revêtement du sol	56.4 %

- Comme en 2014, vous êtes globalement satisfaits de votre logement et de ses équipements.
- Des besoins de remise à niveau attendus pour les menuiseries, les revêtements au sol et le chauffage (état des radiateurs, température)



- Des résultats en **baisse** de **7.9** points.
- Vous demeurez critiques concernant la propreté des résidences, parfois due au comportement des habitants (manque de respect, mais aussi à un manque d'entretien (fréquence et qualité du nettoyage).

2 - La propreté des parties communes et des espaces verts

50 % de locataires satisfaits.

La propreté de l'ascenseur	64.5 %
La propreté du local à poubelles	62.7 %
La propreté du hall d'entrée	57.1 %
La propreté des escaliers	52.6 %
La propreté des espaces extérieurs	52.1 %

3 - Le fonctionnement des équipements collectifs

79.9 % de locataires satisfaits.

Les boîtes aux lettres	80.9 %
L'éclairage des parties communes	78.6 %
L'ascenseur	71.7 %
Le digicode, l'interphone	71.0 %
La porte d'entrée de l'immeuble	67.0 %
L'intervention suite à une panne	75.9 %

- Vous vous déclarez un peu plus satisfaits qu'en 2014, malgré le résultat en **baisse** de **9.5** points sur l'éclairage des parties communes.
- Des efforts ont été réalisés sur les ascenseurs mais une grande attente sur la sécurisation des immeubles malgré un progrès sur les portes d'entrée.

4 - La qualité de vie dans votre quartier

70.4 % de locataires satisfaits.

La qualité de vie dans la résidence	76.0 %
La qualité des espaces et services publics dans le quartier	71.5 %

- Une légère hausse par rapport à 2014, vous restez satisfaits de la qualité de vie dans votre quartier

- On note une plus grande satisfaction lors des conditions d'entrée dans le logement avec une **hausse** de **14.6** points par rapport à 2014.
- Un accompagnement jugé excellent par l 'ensemble des locataires.

5 - Les conditions d'entrée dans votre logement

89.6 % de locataires satisfaits.

L'accompagnement lors de la demande de logement	91.8 %
La qualité de l'état des lieux	75.6 %
L'information du fonctionnement des équipements du logement	83.6 %
La propreté	77.9 %
L'état des équipements	64.5 %

6 - Les suites apportées à vos demandes

85.7 % de locataires satisfaits.

Le traitement d'une demande technique	65.2 %
Le traitement d'une autre demande	74.9 %
Le délai d'intervention	70.0 %
La qualité des travaux effectués	91.5 %
La clarté des réponses apportées	80.9 %

- Des résultats positifs qui font suite à l'amélioration de l'engagement de DOMITIA Habitat vers une meilleure traçabilité des demandes en apportant l'information ciblée qui répond aux interrogations des locataires.

- L'accueil est jugé positif : DOMITIA est perçue comme étant à l'écoute et disponible.
- Vous appréciez la qualité d'accueil, qu'il soit physique ou par téléphone

7 - L'accueil, l'information et la communication

83.1 % de locataires satisfaits.

La courtoisie des interlocuteurs	89.9 %
La facilité à joindre DOMITIA par téléphone	87.8 %
La disponibilité des interlocuteurs	80.6 %
Le journal « Trait d'Union »	91.5 %

L'enquête 2017, marque une progression de la satisfaction globale des locataires.

La dernière enquête de satisfaction avait été réalisée en 2014 et avait révélé des points forts tels que la relation locataires, la qualité des réponses aux demandes, l'information et la qualité des travaux. Mais elle avait aussi permis de mettre l'accent sur des axes d'amélioration, tels que le traitement des réclamations techniques, la rapidité des réponses apportées, la propreté du logement lors de l'emménagement, les menuiseries (fenêtres, volets, portes).

2017, montre que DOMITIA a progressé sur tous ces points, et qu'une réponse a été apportée aux attentes des locataires.

Ceci dit, l'enquête 2017 montre une amélioration de la relation locataires dans la prise en charge et la gestion des demandes, s'appuyant sur le téléphone (le Centre de Relation Clientèle) ou par les agences (sur place).
Mais aussi, un taux de réponses, globalement stable pour les sollicitations techniques, mais … qui reste encore très en retrait pour les demandes de mutations internes.

Des interventions techniques en progrès, mais qui peuvent être améliorées (contrats de maintenance et d'entretien). En 3 ans, nous sommes passés de 52.2 % à 65.2 %, un chiffre encourageant, conséquences du travail des équipes. Cependant, nous estimons que ces résultats sont encore à faire progresser. Nous allons travailler avec les entreprises afin de redéfinir leurs engagements sur les délais d'exécution.

Les nouveaux locataires entrants, ont émis une appréciation positive des conditions d'accueil à leur arrivée. Celle-ci est passée de 75 % en 2014 à 89.6 % en 2017. Cette forte amélioration, conséquente d'une attention apportée par les agences auprès des nouveaux locataires, est une étape importante pour DOMITIA qui permet de débuter une relation dans les meilleures conditions.

Mais certaines préoccupation restent d'actualité, comme la propreté des résidences (les parties communes et espaces extérieurs) , qui connaît une amélioration mais demeure une source de préoccupations.

Malgré cela, 81.7 % de locataires se déclarent satisfaits.

Cette enquête a été menée par la société **AVISO Conseil** et nous tenons à remercier l'ensemble de nos locataires ayant participé à celle-ci enquête pour leur disponibilité et la sincérité dans les réponses apportées.

Une équipe unie et fière au service du territoire et **de ses clients**