



Satisfaction locataires : les enseignements de l'enquête 2022

Du 27 octobre au 1^{er} décembre 2022, près de 9 000 locataires ont été interrogés dans le cadre de notre enquête annuelle de satisfaction. Plusieurs thématiques étaient abordées : le logement, la résidence, l'accueil global du bailleur, le rôle de votre gardien, l'information et la communication, le traitement des demandes administratives et techniques ...
Quels sont les enseignements ?

Le logement, les interventions techniques dans le logement et l'accueil de votre bailleur plébiscités

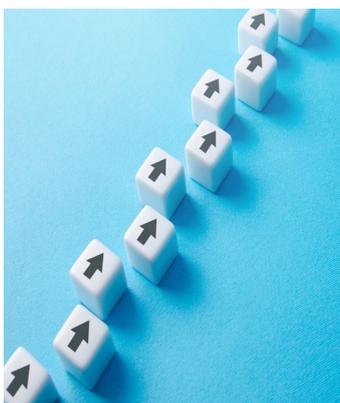
La satisfaction globale de votre bailleur s'élève à 74% et est en légère hausse par rapport à 2021. Même si ce résultat fluctue selon les filiales, il salue l'engagement des collaborateurs dans un contexte social et économique difficile.

Vos retours sont très positifs pour tout ce qui réfère au logement (77% de satisfaction) et à la qualité des interventions techniques dans votre logement (82%). On note aussi une hausse de plus 5% sur la question liée à la tranquillité dans la résidence (76% de satisfaction) qui récompense le travail des équipes pour améliorer « le vivre ensemble ».



Vous plébiscitez également les relations avec vos équipes de proximité, notamment la relation avec votre gardien /gestionnaire de résidence et l'accueil lors des rendez-vous en agence ou au siège qui atteignent des taux de satisfaction de 80%. Vos retours soulignent par ailleurs l'efficacité, le professionnalisme de vos interlocuteurs ainsi la qualité de l'accueil téléphonique qui progresse de 67% à 73%.

Des taux de satisfaction en légère augmentation



Certaines thématiques restent stables ou en très légère hausse par rapport à l'année dernière.

C'est le cas notamment de la **propreté des espaces communs** (65% de taux de satisfaction), avec un bon taux de satisfaction concernant la propreté des halls (77% de satisfaction), contrebalancé par un taux moindre sur la propreté des locaux poubelles (62%), même si vous soulignez que la cause est majoritairement liée aux incivilités.

Votre satisfaction quant à la qualité de l'**information et la communication** est en progression et passe de 71% à 73%, avec pour objectif d'optimiser encore ce résultat l'année prochaine !

Une amélioration attendue pour le traitement des demandes

Vos attentes prioritaires se focalisent sur les demandes administratives et sur les demandes techniques (55% de satisfaction).

Concernant **les demandes d'interventions techniques**, si le volume de demandes en attente est en baisse, ce sont les conditions de prise en charge qui restent perfectibles : vous soulignez un délai de réponse trop long une fois la demande enregistrée. Cela ne remet pas en cause la qualité de l'intervention dont, comme nous l'avons vu plus haut, vous êtes très satisfaits.

Pour les **demandes administratives**, il est à noter que le motif de demande principal concerne les demandes de changement de logement * suivies par des questions liées au loyer.



Les résultats de cette enquête vont nous guider tout au long de l'année pour améliorer nos procédures et prises en charge. La fluidité du traitement de vos demandes sera au cœur de la mobilisation de nos équipes.

* Nous vous précisons que la majorité des logements vacants sont orientés vers les financeurs dits « réservataires » et que nous ne pouvons que très rarement vous faire directement des propositions. De plus des critères de priorité sont définis par la réglementation et notre règlement intérieur. Pour plus d'informations sur les demandes et attributions de logements sur votre commune, n'hésitez pas à consulter le site de l'Etat : <https://www.demande-logement-social.gouv.fr/offresParCommune.afficher>.

VIGILANCE : cyber malveillance

Les phénomènes de fraude informatique se développent.

Qui n'a pas reçu de messages suspects dans sa boîte mail !

A titre préventif, nous vous recommandons de ne répondre à nos mails que s'ils se terminent par :

| | | |
|----------------------|----|-------------------------------|
| @1001vieshabitat.fr, | ou | @monloyer.1001vieshabitat.fr, |
| @sollar.fr, | | @monloyer.sollar.fr, |
| @lfamilial.fr, | | @monloyer.lfamilial.fr, |
| @lfamilialvarois.fr, | | @monloyer.lfamilialvarois.fr, |
| @lmediterranee.fr | | @monloyer.lmediterranee.fr |



Plus d'informations : <https://www.cybermalveillance.gouv.fr/>

KLARO

Testez votre éligibilité à plus de 1500 aides nationales, régionales, départementales ou locales sur Klaro !

Connectez-vous sur <http://urlr.me/H875x> ou scannez le QR Code ci-contre.

