

# ENQUÊTE DE SATISFACTION 2021

Enquête réalisée par téléphone en juin/juillet 2021 par le cabinet Init, auprès d'un échantillon représentatif de 900 locataires.



## 90% de locataires satisfaits

Accueil  
**91%**

Info & communication  
**84%**

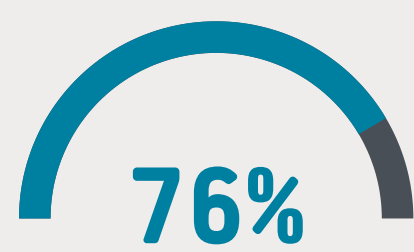
Recommandation  
**83%**

Taux de satisfaction par thématique

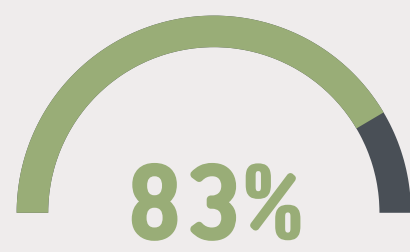
### Logement, résidence & cadre de vie



Le logement  
au global



Fonctionnement  
des équipements  
du logement



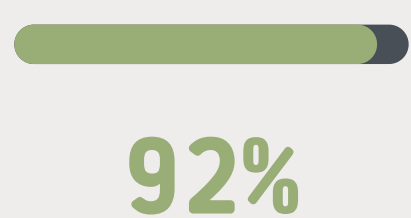
La résidence  
au global



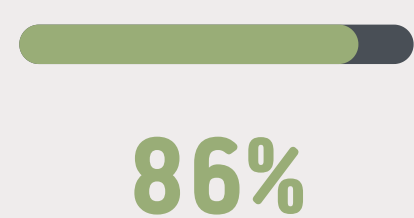
La qualité du cadre  
de vie du quartier

### Demandes d'interventions techniques

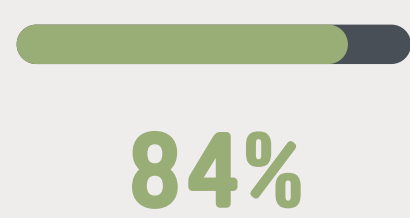
48% des locataires ont fait une demande d'intervention technique dans les 12 derniers mois



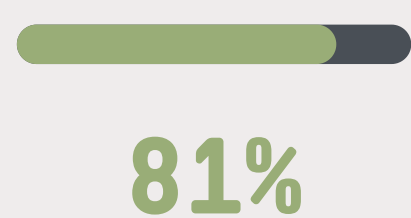
Courtoisie des  
intervenants



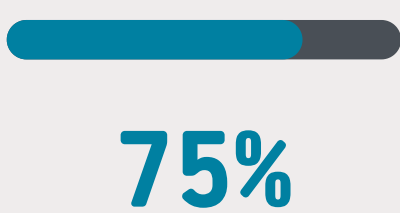
Propreté des lieux  
suite aux travaux



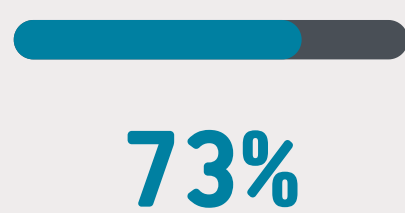
Respect des  
rendez-vous



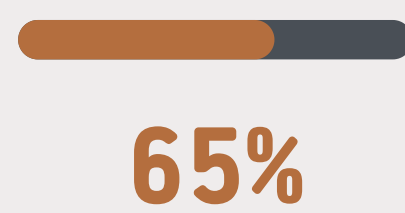
Qualité de  
l'intervention



Compréhension  
du problème



Suivi  
de la demande



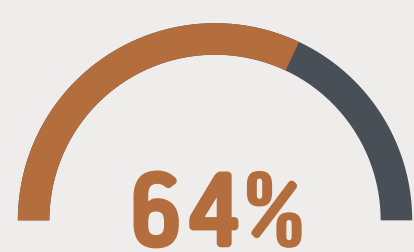
Délais  
de traitement

### Demandes d'interventions NON techniques

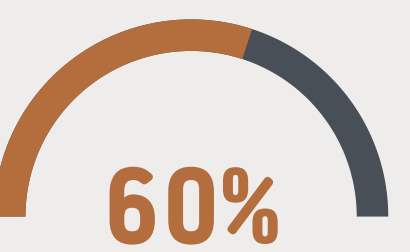
16% des locataires ont fait une demande d'intervention autre que technique dans les 12 derniers mois



L'écoute  
accordée



La compréhension  
du problème



Les délais  
de traitement



Le suivi  
de la demande



Le traitement  
de la demande

## #COVID

### 86%

des locataires satisfaits des actions mises en place pour assurer la continuité de service pendant les périodes de confinement

### Principaux axes d'amélioration identifiés



Délais, traitement et suivi des demandes non techniques

Propreté des parties communes

Demandes techniques :  
information des locataires et délais de traitement

### Bon à savoir



### 36%

des locataires envisagent de déménager dans les 2 ans, dont

**23%** pour devenir propriétaire