



Habiter

Juin 2011
Hors - série

Résultats de l'enquête de satisfaction locataires 2010

Porte des Alpes Habitat a conduit au début de l'année 2011 sa 3^{ème} enquête de satisfaction locataires. Triennale, elle a pour objectif d'évaluer l'impact des actions initiées depuis près de 6 ans par l'office et de poursuivre son travail sur les différents axes d'amélioration du service rendu. Ainsi, du 11 au 15 janvier 2011, 764 locataires ont été contactés, par téléphone, par le cabinet Aviso. D'une durée de 12 minutes, l'enquête abordait différents points comme les conditions d'entrée dans le logement, la qualité de vie dans le quartier, la propreté de la résidence et des espaces extérieurs, le traitement des réclamations, les relations avec l'organisme... De tous âges et résidant dans les différentes communes où le patrimoine de Porte des Alpes Habitat est implanté, les personnes interrogées lors de l'enquête étaient principalement les signataires du bail ou, à défaut, leur conjoint. Par cet échantillonnage, l'office a veillé à ce que l'enquête de satisfaction soit représentative de l'ensemble des locataires.

Porte des Alpes Habitat remercie les locataires sollicités pour le temps accordé et le bon accueil réservé aux enquêteurs.

Quelques chiffres :

Un bon taux de satisfaction en 2010 !

- 80 % des locataires sont « satisfaits » dont 21% sont « très satisfaits »
- 5 % des locataires ne sont « pas du tout satisfaits »

En comparaison avec les précédentes enquêtes, le taux de satisfaction globale se maintient à un bon niveau et reste ainsi stable depuis 2004. Quant à elle, la part des locataires « très satisfaits » augmente légèrement entre 2007 et 2010.

Les évolutions entre 2007 et 2010

En gras, différences statistiquement significatives

Thématiques	Points d'insatisfaction	Points de satisfaction
Logement	<ul style="list-style-type: none">• Chauffage	<ul style="list-style-type: none">• Volets et stores / plomberie et robinetterie• Fenêtres• Lors de travaux réalisés dans les logements : durée des travaux, délai d'obtention d'un rendez-vous, respect de la date de rendez-vous, loyer
Immeuble / Résidence	<ul style="list-style-type: none">• Propreté des parties communes dans les immeubles qui ne disposent pas d'un gestionnaire• Propreté du local poubelles• Qualité des interventions techniques dans les parties communes	<ul style="list-style-type: none">• Fonctionnement des équipements situés dans les parties communes• Eclairage des parties communes• Fonctionnement de l'ascenseur
Relation locataires	<ul style="list-style-type: none">• Qualité de l'accueil• Traitement des demandes techniques• Traitement des demandes administratives• Temps d'attente téléphonique	<ul style="list-style-type: none">• Temps d'attente pour l'accueil• Dispositif Tranquillité Présence
Communication locataires	<ul style="list-style-type: none">• Site internet de Porte des Alpes Habitat	<ul style="list-style-type: none">• Affiches d'information• Contenu de l'avis d'échéance• Travaux prévus dans l'immeuble• Travaux à la charge des locataires

Face à ces constats, Porte des Alpes Habitat va agir en priorité sur les points faibles et à améliorer, et poursuivre

Points à améliorer :

- améliorer l'accueil et la réactivité des demandes.
- site internet : moderniser le site internet de Porte des Alpes Habitat.

Point faible :

consolider la procédure de contrôle du travail des entreprises d'immeubles par les responsables de secteur ; d'immeubles sur les résidences situées en centre-ville de Saint-Priest et à l'extérieur de la commune sur Saint-Priest.

Points à renforcer :

- maintenir et consolider la qualité des services réalisés par les entreprises prestataires et s'assurer en place une charte qualité pour assurer la qualité de service rendu.

Æ u % o • [Ÿ } v • i v P P • U v }

© Pierre Grasset



Z œ μ š u v š š () œ u P • Ÿ } v v] œ • [] u u μ ï i î ð ~ î ñ Z } u u • š ñ (

Z Z] o] š Ÿ } v •] u u anciens (de mai 2008 à juin 2010 HBM / d'avril 2010 à mars 2011 : 43 PLR / depuis avril 2011 : } œ] œ •



Réaménagement des espaces extérieurs des résidences Anatole France / HBM- ' o o À œ] v r > / Abbé Pierre depuis 2011