

Enquête de satisfaction des locataires 2021

L'ATTENTION AU CŒUR DE NOS ACTIONS

Comme chaque année, l'Office réalise auprès de vous une enquête de satisfaction. Votre avis compte et les résultats nous permettent de nous améliorer et sont pour nous des repères. Ils nous permettent ainsi de prioriser nos actions. La qualité de service, tant en matière de relations client, de logement, d'environnement est au cœur de nos préoccupations.

Cette enquête a permis de recueillir l'avis de 3 500 locataires.

Qualité de service



Note de lecture

Excellent de 80% à 100%	Très bon de 70% à 79,9%	Bon de 60% à 69,9%	Mauvais de 50% à 59,9%	Très mauvais de 0% à 49,9%
-------------------------------	-------------------------------	--------------------------	------------------------------	----------------------------------



71 %

des locataires sont globalement satisfaits de Hauts-de-Seine Habitat



77 %

satisfaits de leur logement.

en 2020 Hauts-de-Seine Habitat a consacré 8 M€ à la remise en état des logements.



74 %

satisfaits du contrat de robinetterie.

depuis 2019, Hauts-de-Seine Habitat a mis en place un contrat de robinetterie 42500 foyers ont pu bénéficier d'une visite à titre préventif.



65 %

satisfaits du fonctionnement des équipements du logement.

Résultats

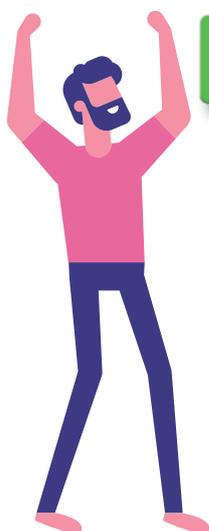
91 %

satisfaits par la qualité de service mise en place pour la continuité de service (crise sanitaire COVID)

Hauts-de-Seine Habitat s'est mobilisé pendant le confinement afin d'apporter des solutions sur mesure et rester à votre écoute. Grâce à la mise en place de la ligne solidarité nous avons pu répondre à plus de 15 000 sollicitations de locataires.

66 %

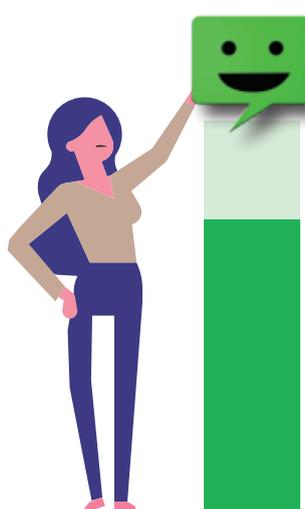
satisfaits par l'information et la communication



86 %

satisfaits des conditions d'entrée dans le logement.

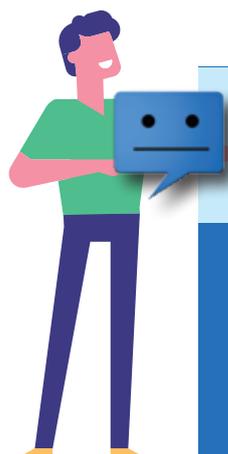
Malgré la crise sanitaire 1 900 nouvelles attributions ont eu lieu en 2020.



85 %

satisfaits de la prise de contact suite à une demande.

Chaque locataire est pour nous une priorité. Nous nous efforçons d'être à votre écoute.

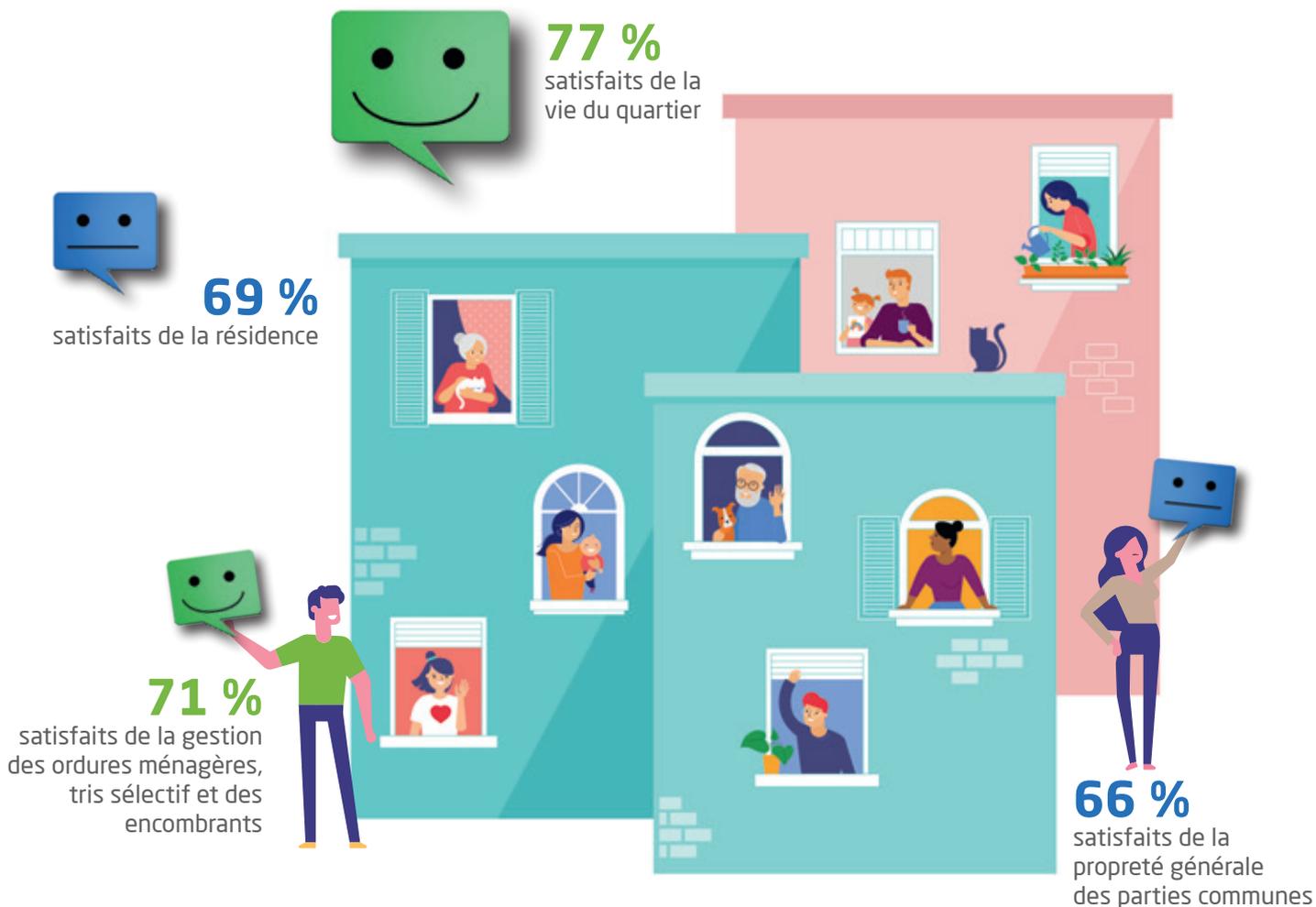


60 %

satisfaits des contacts.

Un de nos points d'amélioration prioritaire pour l'année 2021 !





Ce que vous préférez chez Hauts-de-Seine Habitat :

- L'accueil lors de vos contacts avec votre gardien
- Conditions d'entrée dans le nouveau logement (état global du logement, propreté)
- Qualité de vie dans la résidence
- Fonctionnement général des différents équipements

Nos points d'amélioration prioritaires :

- Accueil, écoute accordée lors de vos contacts (notamment téléphonique) avec l'Office
- Traitement des demandes (délai et qualité des demandes techniques et administratives)
- Interventions suite à des pannes ou des dégradations dans les parties communes

