

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024

Enquête réalisée par téléphone de mai à juin 2024 par le cabinet EDInstitut, auprès d'un échantillon représentatif de 900 locataires d'Habitats de Haute-Alsace.



88% de locataires satisfaits

90%

Accueil

81%

-3 pts

Info & communication

82%

-1 pts

Taux de recommandation

Taux de satisfaction par thématique

Logement, résidence & cadre de vie

83%

Le logement au global

79%

+3 pts

Fonctionnement des équipements du logement

79%

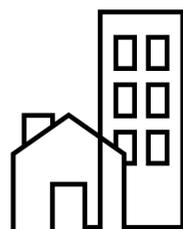
-4 pts

La résidence au global

80%

+4 pts

La qualité du cadre de vie du quartier



Principaux axes d'amélioration identifiés



L'efficacité des contacts et la facilité à joindre les équipes de l'Office

Le suivi des demandes, la compréhension des problèmes et les délais de traitement des demandes techniques

La propreté des parties communes

Le confort et le fonctionnement des équipements des logements.

Demandes d'interventions techniques

56% des locataires enquêtés ont fait une demande d'intervention technique dans les 12 derniers mois.



96%

+4 pts

Courtoisie des intervenants

89%

+3 pts

Propreté des lieux suite aux travaux

81%

-3 pts

Respect des rendez-vous

80%

-1 pts

Qualité de l'intervention

71%

-4 pts

Compréhension de la demande

64%

-9 pts

Suivi de la demande

59%

-6 pts

Délais de traitement

Demandes d'interventions NON techniques

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



75%

Facilité à joindre les équipes

69%

Les délais de traitement

84%

La compréhension de la demande

Information et communication

93%

Mon espace locataire

93%

Journal des locataires

91%

Site internet