

2016 RÉSULTATS DES ENQUÊTES DE SATISFACTION

La philosophie d'Espace Habitat qui consiste à vous apporter au quotidien des services de qualité tant en termes de confort que de sécurité a contribué à la certification Qualibail obtenue en 2009.

Grâce aux réponses apportées lors des enquêtes de satisfaction menées régulièrement auprès de vous, nous participons ensemble à l'amélioration de nos services avec seul objectif, votre bien-être.

92%

Des nouveaux entrants sont satisfaits du logement et des services apportés par Espace Habitat

97%

Des locataires sont satisfaits du résultat et de la rapidité des interventions techniques

77%

Des locataires sont satisfaits de l'état de propreté de leur immeuble

90%

Des locataires sont satisfaits des travaux menés dans leur résidence

94%

Des locataires se disent satisfaits de leur parcours chez Espace Habitat lors de leur départ.

Découvrez
le bilan détaillé
de vos avis en
2016 et les actions
définies par nos
équipes !

BIENVENUE DANS VOTRE LOGEMENT !

L'arrivée dans votre logement est une étape importante.

Notre volonté : vous accueillir et vous accompagner au mieux dans votre installation.

84 % d'entre vous ont bénéficié d'un entretien découverte pour cibler au mieux leurs souhaits et leurs besoins.

98%

Satisfaits de l'accueil en agence

92%

De la qualité du suivi de leur demande

96%

De la clarté des informations et des documents remis à l'entrée

91%

Du déroulement de l'état des lieux

74%

Satisfaits de la propreté du logement à l'entrée dans les lieux

Pour
94%

des entrants, le logement correspond à leurs attentes.



Depuis 2016, tous les logements remis en location sont équipés d'ampoules LED.

Notre engagement sur 2017 : améliorer la propreté des logements remis en location par le renforcement de nos prestations de nettoyage.

LES INTERVENTIONS TECHNIQUES

96% de nos interventions techniques sont réalisées par des prestataires agréés. Nous évaluons annuellement leur performance (qualité et délais des interventions).

VOUS ÊTES SATISFAITS À

95%

de l'accueil et de l'écoute reçue pour la prise en compte de votre demande d'intervention technique

85%

des délais d'intervention

97%

de la présentation et du comportement de l'intervenant

97%

de la qualité du travail effectué

95%

du nettoyage et de la propreté après travaux.

26 entreprises ont été sélectionnées et agréées Qualibail pour vous assurer des prestations de qualité.

70 personnes composent notre service d'intervention technique, tous corps de métier confondus. Ils œuvrent au quotidien pour vous assurer des interventions rapides et efficaces.



Notre engagement sur 2017 : améliorer le suivi de vos demandes de travaux par la mise en place d'un dispositif vous informant par SMS de l'état d'avancement.

VOTRE AVIS SUR LA PROPRETÉ

Parce que la propreté est l'affaire de tous, nous entretenons nos résidences et menons des contrôles réguliers pour maintenir la propreté de votre cadre de vie. Vous êtes satisfaits à 83% de l'entretien ménager réalisé par nos soins et/ou par vos voisins.

83%

d'entre vous sont satisfaits de la propreté du hall d'entrée

- Pour **19%**, la propreté s'améliore.
- ➔ Pour **54%**, la propreté se maintient.
- Pour **23%**, la propreté se dégrade (4% sans opinion)

78%

de la propreté du local poubelles

Parmi les insatisfaits, **47%** le sont car le travail d'entretien n'est pas respecté (incivilités).

78%

de la propreté des ascenseurs

76%

de la propreté des paliers

75%

de la propreté des abords extérieurs

69%

de la propreté des cages d'escaliers.

Nous affichons nos prestations et fréquences de nettoyage dans toutes nos résidences.

Notre engagement sur 2017 : renouveler nos actions (campagnes de propreté, sensibilisation sur le respect des tours de nettoyage).

VOTRE AVIS SUR LES TRAVAUX MENÉS DANS VOTRE RESIDENCE

Nous réalisons chaque année d'importants investissements pour l'amélioration de votre cadre de vie et la diminution de vos charges locatives (travaux de rénovation thermique, aménagements extérieurs, rénovation des parties communes, de l'éclairage...). Votre avis est essentiel pour nous permettre d'identifier au mieux vos besoins, de mieux vous comprendre.

88%

Sont satisfaits de la clarté des informations communiquées sur les travaux.

90%

Des dispositions prises pour limiter les nuisances.

93%

De la sécurité des zones en travaux.

90%

De l'organisation générale des travaux.

97%

Du comportement et de la tenue des intervenants.

89%

Du nettoyage et de la propreté après travaux.

90%

De la qualité des travaux réalisés.

Pour **81%** d'entre vous, ces travaux ont contribué à l'amélioration de votre cadre de vie.

Pour **85%**, ces travaux ont répondu à vos attentes.

76% des travaux planifiés réalisés en 2016 ont fait l'objet d'un affichage dans le hall de votre immeuble à minima 8 jours avant leur démarrage.



Notre engagement sur 2017 : améliorer le résultat de notre indicateur par la consolidation de la procédure mise en place pour le suivi de nos chantiers.

NOUS VOUS ACCOMPAGNONS JUSQU'À VOTRE DEPART DU LOGEMENT

93% des locataires sortants sont satisfaits de l'accompagnement qui leur a été réservé pour organiser leur départ (visite conseil, état des lieux).

A la sortie vous êtes

91%

à être satisfait de l'accueil dans votre agence.

92%

Satisfaits de l'accueil qui vous a été réservé par téléphone.

89%

De la serviabilité et de la disponibilité du personnel Espace Habitat

95%

De la clarté des documents qui vous ont été remis durant votre location

93%

De la communication d'Espace Habitat envers ses clients

83%

Du service d'urgence Technique 0820.777.777

53%

Du traitement Des réclamations

88% des locataires sortants ont pu bénéficier d'une visite conseil les informant de la nature et du montant des éventuels travaux de remise en état.

78% des courriers de mécontentement ont fait l'objet d'un accusé de réception dans les 8 jours.



Notre engagement sur 2017 : améliorer le traitement des réclamations par l'envoi d'un SMS vous informant de l'état d'avancement de votre requête.

A la sortie, votre note de recommandation sur notre société et ses services, est de 7,79 (sur une échelle de 1 à 10).

LES 13 ENGAGEMENTS DE SERVICE QUALIBAIL II

- Engagement n° 1 : Nous vous accompagnons dans votre logement
- Engagement n° 2 : Nous agissons pour votre confort et votre sécurité lors de votre emménagement
- Engagement n° 3 : Nous favorisons la maîtrise des charges de votre logement dans le respect de l'environnement
- Engagement n° 4 : Nous prenons en charge vos demandes d'intervention technique
- Engagement n° 5 : Nous sommes joignables 7j/7 et 24h/24 pour votre sécurité
- Engagement n° 6 : Nous maîtrisons la qualité et les délais des interventions techniques dans votre résidence
- Engagement n° 7 : Nous respectons votre emploi du temps
- Engagement n° 8 : Nous vous informons des travaux planifiés dans votre résidence
- Engagement n° 9 : Nous assurons un nettoyage de qualité dans les espaces communs
- Engagement n° 10 : Nous traitons vos réclamations écrites et vous tenons informés des suites données dans les meilleurs délais.
- Engagement n° 11 : Nous recherchons une solution de logement adaptée à l'évolution de vos besoins
- Engagement n° 12 : Nous organisons votre départ sans surprise
- Engagement n° 13 : Nous agissons pour améliorer la qualité de nos services



LE MEILLEUR SE CONSTRUIT
ENSEMBLE