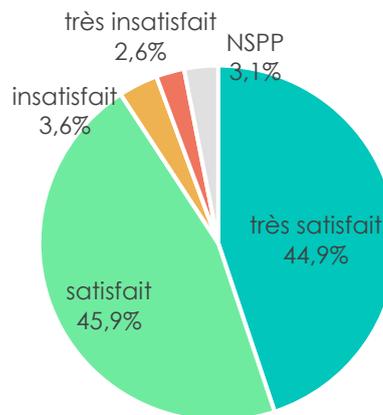


# ENQUETE DE SATISFACTION SUITE A TRAVAUX DE REHABILITATION – 2020

## DONNEES PRINCIPALES

- ✓ 1 626 questionnaires envoyés
- ✓ 2 406 travaux réceptionnés
- ✓ 196 questionnaires retournés
- ✓ Soit un taux de retour de 8,1%

### satisfaction globale des locataires suite à travaux 2020



Pour l'année 2020, sur la base des 196 questionnaires retournés, nous obtenons un taux de satisfaction globale suite à travaux de près de 90,8 % (cumul très satisfait et satisfait)

### Satisfaction globale par année



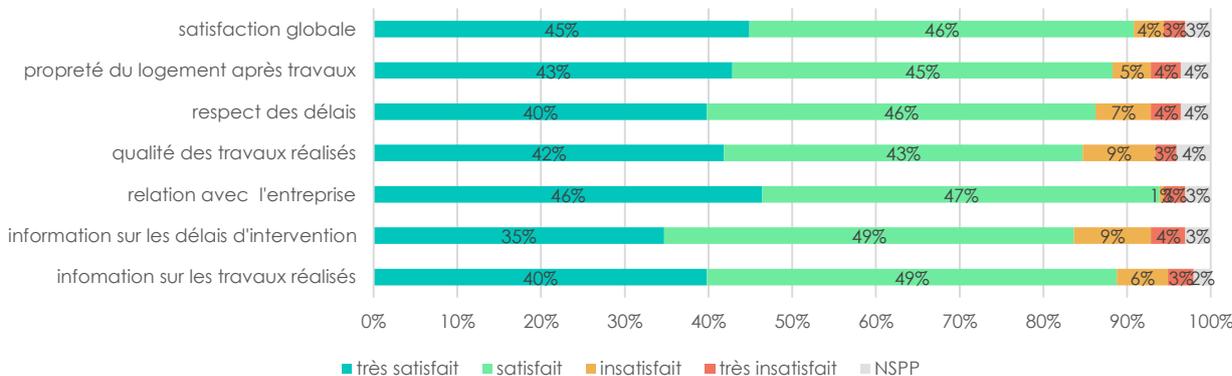
■ très satisfait ■ satisfait ■ insatisfait ■ très insatisfait ■ NSPP

Le taux de satisfaction globale est en léger recul par rapport à 2019 (92,4% - -1,6 points) mais reste constant depuis la mise en place de l'enquête (89 % en 2016 - 92 % en 2017 – 88% en 2018).

Il faut souligner les points suivants :

- L'insatisfaction globale (cumul insatisfait et très insatisfait) est maintenue à un taux très bas (6,2%) dans la continuité de son évolution au fil des dernières enquêtes (2016 : 10,2% / 2017 : 8,1% / 2018 : 8% / 2019 : 5,8%)
- Les questionnaires «insatisfait » en sont à leur plus bas niveau avec seulement 3,6 % de retours (2016 : 6,7 % / 2017 : 4,2% / 2018 : 6,1% / 2019 : 4,9%)
- La part des locataires globalement très satisfait est en net hausse et atteint son plus haut niveau depuis la mise en place de la démarche : 44,9% de très satisfait - +4 points par rapport à 2019 (2016 : 37,2% / 2017 : 39,2% / 2018 : 42,0% / 2019 : 40,9%)

### satisfaction par thème



■ très satisfait ■ satisfait ■ insatisfait ■ très insatisfait ■ NSPP

Il convient de préciser que tous les questionnaires identifiés « insatisfait » font l'objet d'une remontée d'information vers le service en charge des travaux avec un traitement des problématiques identifiées.