

# ENQUÊTE DE SATISFACTION LOCATAIRES 2020



VOTRE CONTRIBUTION NOUS PERMET D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

## BILAN GÉNÉRAL

Taux de satisfaction globale **92%**

Taux de recommandation **89%**

Satisfaction du rapport qualité/prix du logement **83%**



## NOS 3 POINTS FORTS (% DE LOCATAIRES SATISFAITS)

L'information reçue sur les conditions de location **95%**

L'accueil réservé par le bailleur **93%**

Les relations avec le personnel de l'agence / du siège **92%**



## NOS 3 POINTS D'EFFORTS (% DE LOCATAIRES SATISFAITS)

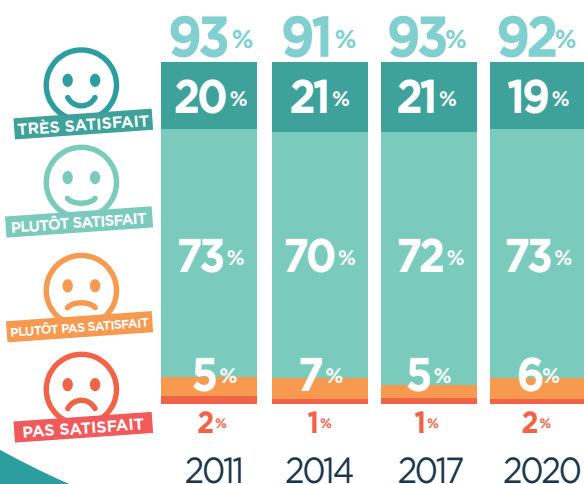
Le fonctionnement du chauffage **62%**

La propreté des voiries et des trottoirs **65%**

La propreté du logement à l'entrée **65%**



## VOTRE NIVEAU DE SATISFACTION VIS-À-VIS DE VOTRE BAILLEUR DEPUIS 2011



## LA SATISFACTION GLOBALE PAR THÈME - TOUS LOCATAIRES

- La qualité de vie dans le quartier au global **82,4 %**
- La qualité de la résidence au global **77,4 %**
- L'état général de l'immeuble **77,6 %**
- L'état général du logement **74,2 %**
- Le traitement des réclamations techniques au global **82,1 %**
- Le traitement des réclamations administratives au global **82,8 %**
- L'accueil réservé par le bailleur au global **93,2 %**
- L'information et la communication du bailleur au global **87,3 %**
- L'entrée dans le logement au global **84,2 %**
- Le rapport qualité prix du logement **83,5 %**
- La satisfaction globale vis-à-vis du bailleur **92,0 %**