

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TRIENNALE DE SATISFACTION

2017

SEINE HABITAT remercie l'ensemble des locataires qui ont participé à cette enquête ainsi qu'à celles réalisées tout au long de l'année auprès des nouveaux entrants. Votre appréciation sur SEINE HABITAT et les services qu'il apporte nous est précieuse pour déterminer les pistes de progrès et les mettre en œuvre.

CADRE DE VIE DANS LE QUARTIER

Satisfaction globale du cadre de vie du quartier

Année 2017: 86%

Année 2013: 81%

86% se sentent en sécurité dans leur quartier

82% sont satisfaits de la qualité des espaces publics et **88%** des services publics dans leur quartier



Chers locataires

Comme vous le savez, SEINE HABITAT est engagée dans une démarche Qualité de Service ayant abouti en 2012 à la certification QUALIBAIL.

L'enquête qui suit a été confiée par 21 Organismes HLM de Haute-Normandie à un cabinet d'études indépendant, MARKET AUDIT. Celui-ci a interrogé 501 d'entre vous en janvier et février derniers.

Nous vous en présentons ci-dessous les résultats, avec un rappel de la note obtenue en 2013 de manière à pouvoir mesurer les évolutions.

SATISFACTION GLOBALE DE L'ORGANISME



SATISFACTION GLOBALE DU LOGEMENT



QUALITE DE SERVICE



CONSEILLERIEZ-VOUS SEINE HABITAT ?



LE CONTACT AVEC SEINE HABITAT

Satisfaction concernant l'accueil et les contacts	Année 2017: 86% Année 2013: 92%
Facilité à joindre l'organisme par téléphone	Année 2017: 87% Année 2013: 90%

INFORMATION ET COMMUNICATION DE SEINE HABITAT

Satisfaction concernant l'information et la communication	Année 2017: 89% Année 2013: 91%
Information lors de la réalisation des travaux	Année 2017: 88% Année 2013: 88%



PROPRETE

Satisfaction globale sur la propreté des parties communes

Année 2017: 90% Année 2013: 89%

Satisfaction globale sur la propreté des espaces extérieurs

Année 2017: 82% Année 2013: 82%

FONCTIONNEMENT DES INSTALLATIONS COLLECTIVES DE LA RESIDENCE

Satisfaction globale sur le fonctionnement des installations

Année 2017: 87% Année 2013: 87%

L'EMMENAGEMENT DES LOCATAIRES RECENTS

Satisfaction globale lors de l'entrée dans le logement

Année 2017: 91% Année 2013: 91%

Satisfaction globale sur l'état de propreté du logement

Année 2017: 78% Année 2013: 78%

Satisfaction globale sur les informations données

Année 2017: 95% Année 2013: 96%

FONCTIONNEMENT DES EQUIPEMENTS DU LOGEMENT

Satisfaction globale sur le fonctionnement des équipements

Année 2017: 84% Année 2013: 84%

Dans la comparaison avec les 20 autres organismes HLM de la Région, SEINE HABITAT obtient la 1ère place pour la propreté des parties communes et des espaces extérieurs, le fonctionnement des équipements de la Résidence, la qualité des interventions techniques ou l'entrée dans le logement pour les nouveaux arrivants. 2ème place pour la qualité de vie et le fonctionnement des équipements du logement. 3ème place pour la satisfaction globale

LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES

Satisfaction concernant les interventions suite à des pannes ou dégradations en parties communes

Année 2017: 85% Année 2013: 87%

Satisfaction concernant le traitement des demandes d'interventions techniques dans le logement

Année 2017: 84% Année 2013: 78%

Satisfaction concernant les interventions des entreprises mandatées par SEINE HABITAT

Année 2017: 90% Année 2013: 84%

- Qualité du travail réalisé

Année 2017: 88% Année 2013: 84%

- Rapidité de l'intervention

Année 2017: 84% Année 2013: 81%

- Respect de la date de rendez-vous

Année 2017: 92% Année 2013: 87%

LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'ORDRE ADMINISTRATIF (loyer, mutation, charges, ..)

Satisfaction globale sur le traitement des demandes **Année 2017: 87%** Année 2013: 86%

QUESTIONS ANNEXES

63% d'entre vous avez connaissance de notre **dispositif d'astreinte 0820 120 000** qui fonctionne 7 jours /7 et 24 heures/24 pour les **urgences techniques**

Un tiers d'entre vous avez connaissance que **Seine Habitat est certifiée Qualibail**

