

# ENQUÊTE DE SATISFACTION PLUS DE 80% DE LOCATAIRES SATISFAITS !

### CHIFFRES CLÉS

12 293 locataires  
interrogés

Satisfaction globale  
80,2 %

Qualité de vie dans le  
quartier  
71 % de satisfaits

Qualité des espaces,  
équipements et services  
publics  
74 % de satisfaits

Qualité de l'accueil  
physique  
86 % de satisfaits

Qualité de l'accueil  
téléphonique  
80 % de satisfaits

Qualité de la relation  
avec le gardien  
86 % de satisfaits

La propreté des espaces  
extérieurs et des parties  
communes  
73 % de satisfaits

Le traitement des  
demandes techniques  
dans le logement  
58 % de satisfaits

Qualité des  
interventions techniques  
81,3 % de satisfaits

**Pour la troisième année consécutive, Paris Habitat a réalisé son enquête de satisfaction en commun avec les deux autres bailleurs parisiens, Elogie-Siemp et RIVP. La satisfaction globale des locataires de l'Office atteint 80,2 %.**

Du 7 septembre au 5 octobre dernier, Paris Habitat a donné la parole à ses locataires lors de la nouvelle enquête annuelle de satisfaction 2018. L'objectif de cette enquête est avant tout d'améliorer la qualité de service de l'Office en évaluant les motifs de satisfaction des locataires mais également en identifiant les axes sur lesquels Paris Habitat doit progresser.

12 293 locataires de l'Office, soit 10 % du parc, ont été invités à répondre par téléphone à 62 questions portant sur 10 thématiques différentes (conditions de vie, propreté...), ainsi que, pour les locataires bénéficiant de ce dispositif, sur l'action du GPIS (Groupement parisien inter-bailleurs de surveillance).

La satisfaction globale des locataires de l'Office se maintient encore au dessus des 80 % de satisfaits, à 80,2 % (contre 80,5 % en 2017), et plus de trois quart des locataires (76 %) se disent satisfaits de leur logement (contre 74,8 % en 2017). Concernant la qualité de vie dans le quartier, 71,7 % des locataires répondants s'estiment satisfaits, près de 65 % des locataires jugent leur environnement paisible et 74,3 % se réjouissent de la qualité des espaces, équipements et services publics situés à proximité de leur résidence.

#### ***L'accueil des locataires, un point fort de l'Office***

À propos du contact et de l'accueil, trois quart des locataires se disent satisfaits, avec notamment une progression de 79,5% en 2017 à 80,3 % en 2018 pour l'accueil téléphonique. Enfin, la qualité de l'accueil physique reste un point fort de l'Office avec 86 % de satisfaits que l'on parle de la relation avec le gardien ou bien de l'accueil en agence.

#### ***La propreté, en hausse sur la quasi-totalité des items étudiés***

La satisfaction liée au fonctionnement des équipements collectifs (74,9 %) et individuels (78,9 %) reste stable. À noter que l'Office progresse sur la propreté des parties communes évaluée à 73,4 % de façon globale cette année (contre 73,6 % en 2017) ainsi que sur chacune de ses composantes, notamment +0,2 sur la propreté des halls, +0,4 sur la propreté des caves. S'agissant des demandes d'intervention techniques et non techniques, les locataires restent critiques quant au traitement administratif de leurs demandes puisque 58,6 % d'entre eux en sont satisfaits, réclamant une meilleure information sur le suivi des états d'avancement. En revanche, ils saluent à plus de 80 % la qualité des interventions techniques.

Alors que l'Office est dans un contexte de plan de performance, la consolidation positive des résultats de l'enquête de satisfaction 2018 encourage les équipes de Paris Habitat à poursuivre les actions menées pour une meilleure qualité de service.

#### **PRESSE PARIS HABITAT**

Antoine Le Mao – antoine.lemao@parishabitat.fr – 06 72 98 87 12

[www.parishabitat.fr](http://www.parishabitat.fr)

