



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2013



Des organismes à l'écoute de la satisfaction des locataires

POURQUOI UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION ?



ÉDITO



L'enquête de satisfaction 2013, la quatrième depuis 2003 a donné de très bons résultats, en progression par rapport à l'enquête précédente de 2009, validant ainsi les actions mises en œuvre depuis plusieurs années dans l'amélioration de notre politique qualité de service.

Ces chiffres sont largement supérieurs à la moyenne nationale de la profession, confortant ainsi notre image d'organisme social performant, à l'écoute de ses locataires et offrant une palette de services de qualité.

Les données recueillies nous sont précieuses pour poursuivre dans la voie de l'amélioration et nous guider dans la définition de nouvelles orientations.

Je souhaite donc partager avec vous au travers de ces quelques pages les principaux résultats de cette enquête ainsi que les moyens mis en œuvre pour y parvenir.

Corinne AUBIN VASSELIN
Directrice Générale

Taux de Satisfaction Générale

88%

des locataires de
CHAMBÉRY
ALPES HABITAT

82%

des locataires de
SAIEM DE
CHAMBÉRY

79%

Référentiel national
AVISO*

SONT SATISFAITS

Une confirmation de la qualité de notre gestion

Avec une évolution de :

- +4,4 % par rapport à 2009 pour Chambéry Alpes Habitat
- +4,3 % par rapport à 2009 pour la SAIEM de Chambéry

Et une forte progression de nos locataires très satisfaits :

- 25 % contre 21 % en 2009 pour Chambéry Alpes Habitat
- 26 % contre 21 % en 2009 pour la SAIEM de Chambéry

Taux de Recommandation

89%

des locataires de
CHAMBÉRY
ALPES HABITAT

86%

des locataires de
SAIEM DE
CHAMBÉRY

82%

Référentiel national
AVISO*

SONT PRÊTS À NOUS RECOMMANDER À UN PROCHE

Qualité de la Relation

82%

des locataires de
CHAMBÉRY
ALPES HABITAT

81%

des locataires de
SAIEM DE
CHAMBÉRY

SONT SATISFAITS DE LA DISPONIBILITÉ DES INTERLOCUTEURS

Une organisation tournée vers la proximité

Sur le bassin chambérien,

- 3 agences décentralisées au service des locataires
 - Agence des Hauts de Chambéry
 - Agence des Allobroges
 - Agence du Biollay
- 1 Régie d'entretien intervenant sur l'ensemble du patrimoine notamment dans le cadre de notre charte à la relocation et veillant au fonctionnement des dispositifs de sécurité
- 1 service dédié aux demandeurs de logements

Ce service de proximité, c'est :

- La moitié de notre effectif
- Un panel de compétences très variées (suivi technique, nettoyage, accompagnement social, ...)

Le personnel des services centraux accompagne et complète cette gestion quotidienne au travers de leurs missions à destination des locataires, fournisseurs et partenaires.

- ▶ Mesurer la satisfaction de nos locataires par rapport au service rendu et aux actions mises en œuvre.
- ▶ Contribuer à l'identification des axes d'amélioration qui guideront les actions à venir de nos équipes.

Confiée à un prestataire indépendant et spécialisé, la société AVISO, l'enquête et son analyse ont été conduites en toute impartialité sur la base d'un échantillon représentatif de **1263 locataires** contactés par téléphone entre le 18 et le 28 septembre 2013.

QUALITÉ DES LOGEMENTS ET DES PARTIES COMMUNES

80%

des locataires de
CHAMBÉRY
ALPES HABITAT

**SONT SATISFAITS
DE LEUR LOGEMENT**

82%

des locataires de
**SAIEM DE
CHAMBÉRY**

84%

des locataires de
CHAMBÉRY
ALPES HABITAT

**SONT SATISFAITS DU FONCTIONNEMENT
DES ÉQUIPEMENTS DE LEUR IMMEUBLE**

78%

des locataires de
**SAIEM DE
CHAMBÉRY**

La qualité de notre patrimoine est une préoccupation permanente, autant dans notre plan stratégique que notre gestion quotidienne :

- Un budget conséquent est consacré chaque année à l'entretien du patrimoine (7.6 millions en 2013) et à sa réhabilitation (14 millions en 2013).
- Une charte à la relocation garantit aux nouveaux locataires une entrée dans les lieux dans des conditions optimales.
- Des aménagements spécifiques et sur mesure pour les personnes âgées et handicapées.
- Un suivi de la satisfaction de nos locataires suite à travaux ou à l'entrée/sortie dans les lieux.

Zoom sur les travaux :

88%

des locataires de
CHAMBÉRY
ALPES HABITAT

**AYANT FAIT UNE DEMANDE DE TRAVAUX SONT GLOBALEMENT
SATISFAITS DE LEUR RÉALISATION**

81%

des locataires de
**SAIEM DE
CHAMBÉRY**

Acteurs économiques locaux

De nombreux collaborateurs du siège et de nos agences veillent à la qualité des logements et des parties communes de notre patrimoine.

Ils sont en charge de la sécurité, de la propreté, du suivi des contrats passés avec les entreprises, de la réhabilitation, des réclamations techniques...

Si le taux de satisfaction de nos locataires est élevé, nous le devons certes à notre personnel mais également à la qualité du travail réalisé par les nombreuses entreprises et Régie de quartier qui interviennent dans nos immeubles.

QUALITÉ DE VIE

75%

des locataires de
CHAMBÉRY
ALPES HABITAT

**SONT SATISFAITS DE LA QUALITÉ DE VIE
DANS LEUR QUARTIER**

71%

des locataires de
**SAIEM DE
CHAMBÉRY**

Des logements dans des lieux de vie agréables

- 8840 logements essentiellement sur le bassin chambérien
- Une offre diversifiée répondant aux différents type de besoins
- Des acteurs économiques impliqués dans l'amélioration des quartiers : projets ANRU, réhabilitations, résidentialisation
- Une étroite collaboration avec les différents partenaires des quartiers
- Un très bon rapport qualité / prix*

*Le montant du loyer par rapport au service rendu est satisfaisant pour :

73.5%

des locataires de
CHAMBÉRY
ALPES HABITAT

67%

des locataires de
**SAIEM DE
CHAMBÉRY**

QUALITÉ DES INFORMATIONS TRANSMISES

87%

des locataires de
CHAMBÉRY
ALPES HABITAT

**SONT SATISFAITS
DES INFORMATIONS**

82%

des locataires de
**SAIEM DE
CHAMBÉRY**

Des échanges permanents et transparents

Une communication régulière, riche et multi-canal est mise en place pour nos locataires : livret d'accueil, lettres aux locataires, panneaux d'affichage dans les halls, informations en cas de travaux, manifestations diverses...

De nouveaux sites internet proposent des espaces dédiés à nos locataires et offrent différents services tels que le paiement en ligne, la consultation de compte...

Pour simplifier l'accès à nos services, des améliorations sont à venir avec l'ajout de nouveaux services en ligne dès 2014.



Avec près de 200 collaborateurs et 22 millions investis en 2013 sur notre patrimoine, nous nous positionnons comme des acteurs économiques majeurs du bassin chambérien.

