

ENQUÊTES DE SATISFACTION

C'est important de le dire !



Edito

Vous tenez entre vos mains le premier numéro de l'année... mais aussi le dernier sous cette forme puisqu'au mois de juin c'est un tout nouveau Toi mon Toit que vous recevrez ! Une nouvelle formule qui tiendra compte au mieux des remarques et idées que vous nous avez remontées lors de l'enquête téléphonique au mois de décembre.

En attendant, retrouvez au sommaire de ce numéro : les résultats 2009 des enquêtes de satisfaction, la liste des gagnants du grand concours de décorations de Noël (p. 7)...

Nous sommes également fiers de vous présenter quelques initiatives et talents de résidents qui s'investissent et mettent la main à la pâte pour améliorer leur cadre de vie (p. 4) ; de quoi susciter des envies avec l'arrivée du printemps !

Bonne lecture,
Le comité de rédaction

Tout au long de l'année 2009, vous avez donné votre avis sur les prestations du groupe Habitat du Nord. Voici les résultats de ces enquêtes de satisfaction.

** Résultats attestés par Maître Kinget, huissier de justice, le 15 février 2010.*



D'une manière générale...

Vous avez apprécié l'accueil (**96,4%**),
la gestion des rendez-vous (**90,7%**)
et la qualité des conseils
et des informations données (**93,1%**)

**Vous êtes 92,2% à conseiller
Habitat du Nord à vos proches**



► Les nouveaux résidents [8,6/10]

Cette enquête concerne les nouveaux résidents entrés depuis 3 mois dans leur logement.

" 94% d'entre vous sont globalement satisfaits de leur logement "



Les résidents interrogés ont souligné leur satisfaction notamment en ce qui concerne le montant du loyer (**95,3%**), le voisinage (**95,2%**), le quartier et son animation (**92,4%**), la qualité du logement (**92,3%**), la sécurité et la propreté des parties communes (**86,7** et **86,3%**), la propreté à l'emménagement (**82,1%**)...



Quand des travaux sont prévus suite à l'état des lieux, vous êtes satisfaits de leur qualité. Toutefois, le délai d'intervention reste encore trop long, même s'il s'est beaucoup amélioré depuis 2007 (**43,3%** des travaux sont réalisés en moins de trente jours, selon vous).


EN RÉSUMÉ :


Les retours sur cette enquête sont plutôt encourageants. Les résultats sont même à la hausse. Nous devons toutefois rester vigilants sur les temps d'intervention et travailler encore pour les réduire.

► Ce que vous pensez suite à une intervention technique [8,8/10]

Cette enquête est adressée aux résidents après l'intervention d'une entreprise dans le logement.

" 99,2% d'entre vous se disent satisfaits du travail effectué "

 **99,1%** d'entre vous sont satisfaits de l'attitude des intervenants (comportement, tenue, propreté du chantier...).

 Même si les résultats s'améliorent nettement, **27,4%** d'entre vous estiment encore que les délais d'intervention sont longs voire trop longs (contre **35,8%** en 2008). **32,4%** disent avoir du renouveler leur demande (**38,9%** en 2008).


EN RÉSUMÉ :


Les efforts menés pour réduire les délais d'intervention portent leurs fruits. Vous êtes plus satisfaits dans ce domaine. Nous devons toutefois continuer à améliorer notre communication en vous informant plus rapidement du suivi de votre demande (par l'utilisation de supports plus innovants). Nous continuons également, avec nos prestataires, à travailler sur la réduction des délais.

► Ce que vous pensez après votre départ [8,1/10]

Cette enquête concerne les résidents qui viennent de quitter leur logement.

" 89% d'entre vous disent avoir été satisfaits du professionnalisme du groupe Habitat du Nord "

 **93,7%** des anciens résidents disent avoir été satisfaits de l'accueil, des conseils et des renseignements donnés par nos équipes, ainsi que des horaires d'ouverture. Les rendez-vous des pré-états des lieux et états des lieux de sortie se sont bien déroulés (**86,9%** et **97,1%**).

 L'information, lors du pré-état des lieux, des frais éventuels de remise en état du logement peut encore être améliorée (**72,9%** contre **68,2%** en 2008). Les conseils qui vous ont été donnés pour réduire ces frais sont plus nombreux que les années précédentes (**74,5%** contre **67,11%** en 2008).

EN RÉSUMÉ :

Des résidents globalement satisfaits lors de leur départ... C'est ce qui ressort de cette étude. Un axe de travail reste toutefois à améliorer : la qualité des conseils donnés pour réduire les frais de remise en état du logement. Parallèlement, nous allons consacrer plus de place aux conseils en décoration d'intérieur dans les pages de votre journal Toi mon Toit (c'est une chose que vous êtes nombreux à avoir demandé lors de l'enquête de lectorat réalisée au mois de décembre).



Les éco'gestes

La pollution même à la maison ?

Et oui, c'est possible ! Parfois même, l'air est plus pollué à l'intérieur de votre logement qu'à l'extérieur ! Tabac, moquette, bougies parfumées / encens, produits ménagers ou de bricolage... les sources de pollution à l'intérieur de votre logement peuvent être nombreuses. Pour un air intérieur plus sain, il suffit d'adopter quelques bons gestes...

• AERATION :

Ouvrez vos fenêtres 10 minutes par jour, même en hiver. Et davantage encore quand vous bricolez, faites le ménage, cuisinez... ou prenez une douche ou un bain. Si votre logement n'est pas suffisamment aéré, les polluants s'accumulent et cette pollution peut avoir des effets néfastes sur votre santé (allergies, maux de tête...).

• VENTILATION :

Ne bouchez pas les grilles d'aération ou bouches de VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée) ! C'est par là que l'air de votre logement se renouvelle (l'air pollué s'évacue et l'air neuf entre). Pensez également à les nettoyer régulièrement.