

Parce que votre avis compte...

Chaque année, une enquête est menée auprès d'un échantillon d'entre vous afin de mesurer votre niveau de satisfaction et d'identifier les éventuels points qui devraient être améliorés. C'est l'occasion de vous exprimer sur : votre logement, votre résidence, votre environnement, ou encore, sur vos relations avec nos équipes ou avec les entreprises intervenant chez vous. Les résultats de l'enquête sont désormais disponibles et nous vous les communiquons :

**Enquêtes menées en 2022-2023 dans le cadre de notre certification AFNOR Qualibail Engagement de service* (réf 113).*



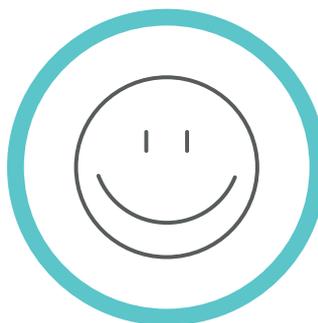
QUALIBAIL ENGAGEMENT DE SERVICE

Qualibail prend en compte le quotidien du locataire depuis sa demande de logement jusqu'à son départ. Grâce à des engagements renforcés du bailleur, il améliore le confort et la sécurité des résidents. Il agit notamment sur la propreté des logements et des parties communes, le traitement des demandes d'intervention technique, la maîtrise des consommations, la prise en compte du respect de l'environnement, l'amélioration de l'information donnée aux locataires ou encore le renforcement du dialogue bailleur/locataire.



LES 6 ENGAGEMENTS DE SERVICE DU RÉFÉRENTIEL QUALIBAIL :

- 1 Vous orienter à chaque étape de votre demande de logement
- 2 Faciliter votre emménagement, agir pour votre confort et votre sécurité
- 3 Assurer le bon déroulement de votre location
- 4 Traiter vos demandes d'intervention technique
- 5 Vous informer, évaluer les interventions effectuées chez vous et dans votre résidence
- 6 Vous accompagner dans votre parcours résidentiel



86%
des locataires
sont satisfaits
d'Habitat du Nord
et de ses services

85,8% satisfaits de la prestation technique de bienvenue

(renouvellement des joints silicones des sanitaires, pose d'ampoules LED si manquantes dans les pièces de vie, vérification de la chaudière, pose d'une nouvelle serrure...)

89,3% satisfaits de l'état de propreté du nouveau logement*

Depuis le mois d'avril, lors de l'état des lieux entrant, un contrôle propreté est réalisé de manière systématique sur un certain nombre d'équipements.

**Notes obtenues lors de la visite de courtoisie que vous êtes 53,6% à avoir accepté.*

82% satisfaits de la qualité de vie dans leur résidence.

- Bonnes relations avec votre voisinage 87%.
- Tranquillité de votre résidence 80%.

Pour ces deux thématiques, les cas d'insatisfaction relevés s'expliquent majoritairement par des faits d'incivilités (nuisances, troubles de voisinage, dégradations...).

69% satisfaits de la propreté des espaces extérieurs

(abords, voiries, stationnement, espaces verts).

72% satisfaits de la propreté des parties communes.

88% satisfaits de la relation client

(l'amabilité de nos services, la facilité à nous joindre).

46% satisfaits des demandes non techniques.

Pour améliorer le circuit d'information de vos demandes non techniques, vous aurez prochainement la possibilité de nous les transmettre en ligne, via votre nouvel Espace Client (courant du dernier trimestre 2023).

86% satisfaits du suivi de votre demande d'intervention technique.

84% satisfaits de la qualité de l'intervention

(contre 87% en 2022 et 89% en 2021).

Lors du renouvellement de nos contrats multiservices en 2024, un point de vigilance sera porté sur la qualité des interventions et les coûts proposés par les prestataires.

77% satisfaits du fonctionnement des équipements collectifs

(ascenseur, éclairage PC, locaux Vélos / Vide-ordures...).

79% satisfaits des équipements de votre logement.

NOS POINTS FORTS

- La relation client
- Le suivi de vos interventions techniques
- La qualité de vie dans votre résidence (relations de voisinage, tranquillité...)

NOS POINTS À AMÉLIORER

- La propreté du logement à l'emménagement
- La qualité des interventions de nos prestataires multiservices
- Le circuit d'information de vos demandes non techniques