



# SONDAGE QUALITÉ

## MERCI !

Vraiment, merci. Sur nos quelque 3500 locataires vous avez été 922 à répondre à notre enquête de satisfaction.

922 locataires qui se sont sentis concernés.

922 locataires qui ont accepté de nous aider à identifier nos points forts et nos points faibles.

922 locataires qui ont bien voulu nous aider à déterminer sur quels sujets devront porter nos efforts au cours des deux années à venir. Cela représente un taux de participation de 26%.

Si cela ne vous semble pas élevé, sachez que le taux de réponse moyen à ce genre d'enquête est de... 5%. Vous avez été cinq fois plus nombreux. Dans l'équipe Qualité, nous attendions anxieusement de savoir si les locataires accepteraient d'être nos partenaires dans cette démarche ; nous avons été comblés. Chaque jour le tas de courrier grossissait, et chaque jour nous nous sommes dit : Ces milliers de locataires, ce ne sont plus des adresses, des noms.

Désormais, ce sont des voix. Des voix qui nous guideront vers un service de meilleure qualité.

922  
RÉPONSES



## RÉSULTATS

Après avoir recueilli vos réponses, nous sommes heureux de vous communiquer les résultats. Pour calculer le taux de satisfaction, nous avons fait la moyenne de vos réponses en attribuant un pourcentage par « smileys » (les petits visages colorés) :





### Pourcentage de satisfaction des locataires à propos de leur immeuble et leur logement



Si certaines différences existent entre les sites de logements, nous avons maintenant une vue globale de vos satisfactions et de vos mécontentements. Nous constatons notamment que la propreté des halls d'entrée et des ascenseurs, le sentiment de sécurité et le fonctionnement des ascenseurs sont des points qui méritent une attention toute particulière de notre part, alors que le fonctionnement du chauffage et l'état des boîtes aux lettres sont des sujets satisfaisants pour la majorité d'entre vous.

ENCORE MERCI  
À TOUS !

### ET MAINTENANT ?

Nous avons l'ambition d'améliorer nos relations avec les locataires et la qualité des services qui leur sont proposés. Certes, cela peut prendre du temps, ce ne sera pas forcément facile, mais nous avons la certitude d'y parvenir. Parce que quand 26% des locataires prennent la peine de vous répondre, on se dit qu'il faut être à la hauteur de leurs attentes. Alors nous allons nous retrousser les manches, mettre autour de la table toutes les personnes concernées et chercher ensemble des solutions aux problèmes rencontrés.

Durant l'année 2017, puis en 2018, d'autres enquêtes qualité seront menées sur les sujets suivants : interventions techniques, accueil et emménagement des nouveaux locataires, accueil téléphonique et accueil aux guichets.

Notez qu'un numéro spécial « Qualité » sortira courant 2017. D'ici là, sachez que nous travaillons d'arrache-pied à prendre en compte vos remarques et à faire en sorte que votre avis se transforme en mesures concrètes.

### Planning des enquêtes de qualité

