

ENQUETE DE SATISFACTION 2017

Contexte

L'enquête confiée à l'Institut « *Règle de Trois* » s'inscrit dans le cadre des actions engagés par Aximo pour offrir une meilleure qualité de service aux locataires (démarche qualité dont « Qualibail », charte des engagements, actions suites aux enquêtes triennales, ...).

La consultation des locataires couvre les différents thèmes de la vie dans le logement et de la relation bailleur-locataire, parmi lesquels : le logement et le cadre de vie, la propreté, l'état et le fonctionnement des équipements dans les parties communes et le logement, le traitement des demandes, les échanges, la communication mais aussi la perception globale de l'action d'Aximo.

Méthodologie

L'enquête est établie sur un questionnaire de 53 questions visant à couvrir l'ensemble des attentes et temps forts de la relation avec les locataires. Elle s'est déroulée auprès d'un échantillon représentatif de 398 locataires contacté par téléphone entre le 3 et le 10 octobre 2017 en tirage aléatoire.

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2017

Le taux de satisfaction global des locataires à l'égard d'Aximo est en deçà de celui de la profession et s'établit à 74%. Cette valeur traduit une tendance baissière déjà perçue depuis l'enquête de satisfaction de 2015 avec une valeur de 76%.

Les locataires restent cependant satisfaits de leur logement à l'entrée dans les lieux (79%) et les résultats 2017 révèlent des disparités parfois très importantes dans l'appréciation par les locataires de la qualité du service rendu par Aximo tant selon les sujets abordés que dans la localisation du patrimoine concerné.

Les résultats par thématiques

		Résultats 2015	Résultats 2017	Evolution 2015/2017	AORIF 2017
Satisfaction globale	Satisfaction globale bailleur	76	73,8	▼	79,6
	Satisfaction globale logement	81	79	▼	79,5
Qualité de vie dans le quartier	Global qualité de vie	88	86,2	▼	72,3
Propreté parties communes et abords	Global propreté espaces extérieurs	72	69	▼	71,5
	Global propreté des PC	74	72,6	▼	74,3
Fonctionnement des équipements collectifs	Global fonctionnement équip. collectifs	79	72,9	▼	80,7
	Qlté interventions suite à panne PC	78	64,4	▼	65,1
Equipements du logement	Qualité des interventions dans logement	58	85,7	▲	-
	Traitement des DIT dans le logement		64,4		-
	Global fonctionnement équip. Individuels	69	70	▲	78,7
Entrée dans les lieux	Global conditions d'emménagement	80	80		87,8
Accueil	Global accueil	78	76,6	▼	82,5
Traitement des réclamations	Global réclamations	54	54		-
Information et communication	Global communication Aximo	75	76,2	▲	-

- La **qualité de vie dans les quartiers** d'implantation des immeubles d'Aximo est très bien perçue par nos locataires (86.2%).
- Le taux de satisfaction sur la **propreté des espaces collectifs** reste d'un niveau correct (72.6%). Des progrès sont toutefois attendus par les locataires sur l'entretien des espaces extérieurs et des locaux poubelles, alors que la propreté des halls obtient un bon niveau de satisfaction.
- Le **nettoyage des parties communes** réalisé par le personnel d'Aximo est jugé satisfaisant par les locataires (note de 7,5 sur 10).
- L'appréciation des locataires sur le **fonctionnement des équipements collectifs** se dégrade par rapport à 2015 (72,9% contre 79%), mais révèle là également de nombreuses disparités selon les équipements énoncés: le fonctionnement des ascenseurs et des portes de hall doit

être nettement amélioré. Aximo doit par ailleurs veiller à mieux communiquer sur la qualité des interventions techniques en parties communes (67%).

- Avec un résultat moyen (70%), l'appréciation de la qualité du **fonctionnement des équipements en parties privatives** montre encore des disparités selon les items: l'état des fenêtres et le chauffage obtiennent des scores faibles (60%), alors que les portes d'entrée (81%) et les installations électriques (76%) sont considérées de bonne qualité par les locataires. Nous notons en revanche, malgré une mauvaise perception du traitement de leurs demandes (64.4%), une nette amélioration de la satisfaction des locataires relative aux interventions techniques dans le logement (85.7% contre 58% en 2015).
- **L'entrée dans le logement** est appréciée par les nouveaux locataires avec un niveau de satisfaction qui reste à son niveau de 2015 avec 80% d'opinion favorable.
- 76.6% des locataires se disent satisfaits par **l'accueil** qui leur est réservé et les relations qu'ils ont avec leurs différents interlocuteurs d'Aximo. Nous devons malgré tout rester vigilants quant à la qualité des réponses formulées par notre plateforme d'appels, qui pâtit encore des résultats décevants de la précédente, et veiller tout particulièrement à l'état d'avancement du traitement des réclamations.
- Enfin, 76.2% de nos locataires se disent satisfaits de la **communication** d'Aximo.

Conclusion

Les résultats de l'enquête de satisfaction sont en baisse comparés à ceux de 2015. Ils sont pour partie la conséquence d'investissements insuffisants sur le patrimoine au cours des dernières années conjugués à un renouvellement important des équipes et traduisent l'importance dans les perspectives de la société de se concentrer sur l'amélioration du service aux locataires.

Cette amélioration de la qualité de service passe par différentes actions au premier titre desquelles une amélioration de la gestion courante des immeubles. Pour ce faire, Aximo poursuit l'amélioration du suivi des prestataires intervenant sur les sites et assure une présence accrue du personnel de proximité. Cela se traduit notamment par une évolution du métier de gardien en utilisant les ressources actuelles de façon multi-sites à la fois pour des actions de gestion technique mais également de gestion locative.

L'amélioration du service passe également par la poursuite du renouvellement des marchés d'entretien et par la réalisation des travaux prévus sur les immeubles au premier titre desquels figurent les interventions de gros entretien et de renouvellement de composants prévus dans le plan d'entretien prévisionnel.

En complément, une vigilance particulière sera apportée à résorber l'écart constaté entre les secteurs géographiques. Certaines actions sont d'ores-et-déjà engagées dans les Hauts-de-Seine avec la réhabilitation complète de la résidence Garibaldi 2 (groupe HBM de 117 logements) ou encore le démarrage, fin novembre 2017, des travaux de remplacement des huit ascenseurs du groupe Epinettes pour un budget de 700 k€uros.

Des actions de réhabilitations du patrimoine ancien viennent également compléter ce dispositif à Paris.

Ces objectifs s'accompagnent de la refonte des procédures de traitement et de suivi des demandes, dans le cadre du projet de certification Qualibail 3.