

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2022

Votre satisfaction est notre priorité. Aussi, chaque année, nous mesurons votre perception de la qualité de service rendu sur différents sujets. Cette enquête est un élément clé de notre démarche qualité car elle nous permet d'identifier vos attentes et d'orienter nos actions.

Cette année, sans remettre en cause la confiance que vous nous accordez, nous constatons une baisse de votre satisfaction. Elle est en partie liée à l'augmentation des coûts de l'énergie impactant les charges et aux attentes en termes de suivi et de traitement de vos demandes. En lien avec notre démarche RSE (dossier ci-avant), des actions vous concernant directement vont être mises en œuvre dès cette année pour améliorer la qualité de service rendu.



Notre enquête de satisfaction est menée au cours du dernier trimestre, par téléphone, auprès d'environ 1500 personnes, constituant un échantillon représentatif de notre patrimoine et de nos locataires. Cette enquête et l'analyse des résultats sont confiées à la société AVISO Conseil. Merci à tous les locataires ayant participé à cette enquête !

