

# Résultats de l'enquête de satisfaction 2019



Les enquêtes de satisfaction ont été menées par l'institut d'étude INIT  
Par téléphone entre le 23 avril et le 14 mai 2019  
Un échantillon représentatif de 500 locataires a été interrogé

C'est un très bon accueil que nos enquêteurs ont reçu de la part des locataires de **Val Savoie Habitat**, et nous vous en remercions.



PLUS DE  
**8 LOCATAIRES  
SUR 10 SATISFAITS**  
DES PRESTATIONS  
DE VAL SAVOIE HABITAT

**93% des nouveaux arrivants sont particulièrement satisfaits de leur accueil et de leur logement.**

Ce bon taux de satisfaction fait suite aux travaux menés par l'office sur les standards de relocation.



De manière générale, **les locataires apprécient particulièrement les relations avec le bailleur**, notamment sur la joignabilité, les qualités d'écoute des équipes, et leur réactivité.



La **qualité des espaces et services publics** des quartiers est un point fort et s'est nettement amélioré, **82% des locataires en sont satisfaits.**

Cette amélioration résulte d'une excellente relation de proximité entre l'office, la politique de la ville et la communauté d'agglomération Arlysère.

Cette enquête, permet de faire ressortir des axes de réflexion pour améliorer certains points que vous avez jugé perfectibles :

Votre prise en charge lors de vos demandes d'**interventions techniques** : **30% estiment que les délais de prise en charge doivent être réduits.**

La réorganisation en cours du service de proximité devrait permettre une amélioration de la prise en charge, notamment par le suivi plus régulier des entreprises intervenantes.



L'**accroissement des troubles de voisinage** observé sur la ville, est également ressentie au sein de l'office, **vous êtes 1/4 à le déplorer.**

La création récente d'un service de **Police de Sécurité du Quotidien**, devrait permettre une amélioration.

**1 locataire sur 3 est insatisfait de la propreté générale des espaces communs** aux immeubles, notamment à cause du dépôt des encombrants avec une incivilité croissante observée cette année au sein du patrimoine.

L'organisme continuera d'apporter une attention particulière sur ce point pour assurer la propreté des espaces communs.

