

# LA SATISFACTION DES LOCATAIRES À L'ÉGARD D'AB-HABITAT GLOBALEMENT EN HAUSSE

à travers l'enquête AORIF 2020

L'enquête AORIF est une enquête téléphonique menée par un prestataire indépendant auprès d'un échantillon représentatif de locataires (1 100 locataires pour AB-Habitat).

Comme 40 bailleurs sociaux d'Île-de-France, la Coopérative AB-Habitat a choisi d'y participer en 2020.

Elle a pu ainsi mesurer une évolution positive de la satisfaction globale en comparaison des résultats de l'enquête de satisfaction spécifique de la Coopérative, menée entre 2018 et 2019 à travers un questionnaire papier envoyé à l'ensemble des locataires.

## La résidence au global



La qualité de vie dans le quartier



Le fonctionnement des équipements dans les parties communes



## La propreté des espaces extérieurs et des abords de la résidence



## La propreté générale des parties communes



## La façon dont votre bailleur gère les troubles dans la résidence



## Le logement au global



Le fonctionnement des équipements du logement



## Satisfaction globale à l'égard du bailleur



Résultat tous les bailleurs enquête AORIF 2020



## L'information et la communication avec le bailleur



La qualité des échanges en agence



La qualité des échanges avec le gardien



La qualité des échanges téléphoniques



La qualité des échanges par courrier



La qualité des échanges par email ou via l'espace locataire



### Légende :

- Excellent de 80% à 100%
- Très bon de 70% à 79,9%
- Bon de 60% à 69,9%
- À améliorer de 50% à 59,9%

Les résultats d'AB-Habitat sont globalement bons comparés à ceux obtenus par l'ensemble des bailleurs participants à l'enquête. Ils sont aussi majoritairement en hausse au regard des chiffres obtenus lors de l'enquête de satisfaction spécifique, menée entre 2018 et 2019, par la Coopérative. Bien entendu, nos pratiques sont perfectibles, notamment en matière de propreté et sur la qualité des échanges par écrit (courrier et mail). Un plan d'actions d'amélioration est en cours de déploiement au sein de la Coopérative.