



## Nos orientations qualité en 2010

### ■ Le nettoyage des logements :

Contrôler rigoureusement l'état de propreté du logement dans lequel vous allez emménager, et faire intervenir une entreprise spécialisée si nous l'estimons nécessaire.

### ■ Les réhabilitations :

Mettre en œuvre notre procédure de réhabilitation des logements afin d'améliorer le déroulement des travaux lors des prochaines opérations.

### ■ Les enquêtes de satisfaction :

Mener une enquête de satisfaction auprès d'un panel représentatif de locataires sur des points essentiels tels :

- La propreté des parties communes et des abords.
- La maintenance et le fonctionnement des équipements.
- La qualité de l'accueil et le traitement des réclamations.
- La communication avec les locataires.
- La qualité du cadre de vie.
- Les conditions d'entrée dans les lieux.



Le résultat des enquêtes est disponible sur notre site Internet  
[www.letoitangevin.com](http://www.letoitangevin.com)



LE TOIT  
ANGEVIN

ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT

7, rue de Beauval - BP 70155  
49001 Angers Cedex 01  
Fax : 02 41 79 62 89  
contact@letoitangevin.com

[www.letoitangevin.com](http://www.letoitangevin.com)

Résultat des *enquêtes*  
de satisfaction 2009



LE TOIT  
ANGEVIN

ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT

## Nos locataires, satisfaits de nos services

Le Toit Angevin respecte ses engagements QUALIBAIL !  
Il a recueilli votre avis tout au long de l'année 2009\*.

\* enquête auprès de tous les locataires entrants, sortants et suite à des travaux



ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT

### Vous avez emménagé dans un logement en 2009...

- Vous avez été 492 nouveaux locataires à répondre à notre « enquête entrants » en 2009 :

**98,6%** d'entre vous ont été **satisfaits** de notre accueil et de notre disponibilité.

**89,1%** d'entre vous ont **estimé** que le logement était **conforme à leurs attentes**.

- Vous avez apprécié nos services à l'entrée dans le logement :

Le changement de cylindre, la pose d'ampoules, la remise en état de votre logement (le changement de l'abattant WC, le détartrage des appareils sanitaires...) **95,4%**.

- Nos efforts en matière de propreté du logement à l'entrée dans les lieux ont permis d'améliorer votre satisfaction :

**80,9%** d'entre vous ont estimé que leur nouveau logement répondait à leurs attentes en matière de propreté.



### Les locataires ayant quitté leur logement en 2009...

641 locataires ont répondu à notre enquête en 2009

Ils ont apprécié :

- Notre **accueil** et nos **services**, plébiscités à **97%**
- Le **professionnalisme** de notre **personnel** lors de la **pré-visite conseil** **98,2%**
- Lors de leur départ **94%** d'entre eux sont prêts à **recommander** le Toit Angevin à leurs **parents ou amis**.

## Vos demandes

d'interventions techniques en 2009...

- Nous avons reçu **plus de 2 162 quittus** de travaux remplis par vos soins lors de l'intervention d'une de nos entreprises agréées dans votre logement :

**98,1%** d'entre vous ont indiqué que les **rendez-vous** ont été pris **dans le respect** de leur **emploi du temps**.

**98,2%** d'entre vous ont **apprécié** la **qualité** de la **prestation** de nos **entreprises prestataires**.

### Nos opérations de réhabilitation de logements ou de parties communes en 2009...

- 18 locataires de Bouchemaine La Croisette et 20 locataires de St Sylvain Bas Mortier dont les logements ont été réhabilités, ont répondu à notre enquête de satisfaction après travaux :

**91,9%** d'entre eux ont été **satisfaits** du **fonctionnement** des **nouveaux équipements installés** dans leur **logement**.

**92,1%** ont été **satisfaits** des **améliorations apportées** par les **travaux** dans leur **logement**.

*Cependant **48,6%** d'entre eux n'ont pas été satisfaits des **dispositions prises** par le **Toit Angevin** pour **faciliter le déroulement du chantier** et **44,7%** n'ont pas été satisfaits du déroulement de l'opération de réhabilitation.*

