

ENGAGEMENT
DE SERVICE

QUALIBAIL
REF. 113

AFNOR CERTIFICATION

www.afnor.org

Résultat des *enquêtes*
de satisfaction 2010



LE TOIT
ANGEVIN

ENTREPRISE SOCIALE POUR L'HABITAT

Respectant ses engagements **QUALIBAIL**, le Toit Angevin a recueilli votre avis tout au long de l'année 2010*

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

Lors de votre *emménagement* dans un *logement* en **2010**...

Vous avez été **616 nouveaux locataires** à répondre à notre « enquête entrants » en 2010 :

98,7% d'entre vous ont été satisfaits de notre accueil et de notre disponibilité.

95,4% d'entre vous ont estimé que le logement était conforme à leur attente.

Vous avez apprécié :

98,3% Nos services à l'entrée dans les lieux : le changement de cylindre, la pose d'ampoules économiques, la remise en état de votre logement tels que le changement de l'abattant WC, le détartrage des appareils sanitaires...

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

90% d'entre vous ont estimé que leur nouveau logement répondait à leur attente en matière de propreté.



Lors de votre *départ* d'un *logement* en **2010**...

Vous avez été **640 locataires** sortants à répondre à notre « enquête sortants » en 2010.

Vous avez apprécié :

Notre accueil et nos services plébiscités à **96%**

Le professionnalisme de notre personnel lors de la pré-visit conseil à **97,9%**

Lors de votre départ vous êtes **93%** à recommander le Toit Angevin à vos parents ou amis.



Lors de vos demandes d'interventions techniques en 2010...

Nous avons reçu plus de **2162 quittus de travaux** remplis par vos soins lors de l'intervention d'une de nos entreprises agréées dans votre logement :

97,2% d'entre vous ont indiqué que les rendez-vous ont été pris dans le respect de leur emploi du temps.

98,5% d'entre vous ont apprécié la qualité de la prestation de nos entreprises prestataires.



Lors de l'enquête réalisée en octobre 2010 auprès d'un panel représentatif de 712 locataires...

41% des 712 locataires interrogés savent que le Toit Angevin est certifié QUALIBAIL depuis 2006.

39% des 712 locataires interrogés ont noté depuis cette certification, des démarchés facilités.

34% une amélioration de la qualité de service.

Vous avez apprécié :

90% d'entre vous sont **satisfaits** du Toit Angevin.

87% sont **satisfaits** des équipements de leur logement.

87% d'entre vous sont **satisfaits** de l'accueil lors des contacts avec le Toit Angevin.

91% d'entre vous sont **satisfaits** de l'information et de la communication au Toit Angevin.

84% sont **satisfaits** de l'efficacité des interventions dans leur logement.

Des points de vigilance :

La propreté des parties communes et espaces extérieurs :

→ **63%** des locataires satisfaits.

Les délais d'intervention dans le logement :

→ **71%** des locataires satisfaits.

L'efficacité des interventions dans les parties communes :

→ **64%** des locataires satisfaits.

Nos orientations qualité en 2011

→ Prioritairement tournés vers :

- Le maintien de nos actions en matière de propreté du logement à la relocation par l'intervention d'une entreprise spécialisée si nous l'estimons nécessaire, et un contrôle rigoureux.
- L'entretien ménager des parties communes et des abords avec l'accompagnement d'un nouveau processus de contrôle des prestations, au travers d'un nouveau contrat de partenariat avec 3 prestataires au 1^{er} janvier 2011.
- La planification d'une programmation de rénovation, réfection des peintures et carrelages des parties communes.
- Un contrôle rigoureux des délais d'intervention de nos entreprises sous contrat avec application de pénalités si nécessaire.

