



n° 23 - automne 2014 - Le magazine des locataires



deux pas

LA COUPE DU MONDE DES QUARTIERS P.10



p.2
Les résultats de l'enquête de satisfaction



p.6
1^{er} bâtiment à énergie passive pour CUS Habitat



p.16
Votez pour vos représentants de locataires



LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION



C'est la 3^e enquête menée par CUS Habitat auprès de ses locataires.

Elle est réalisée tous les 2 ou 3 ans par téléphone auprès d'un large échantillon : 3903 locataires représentatifs de l'ensemble des locataires de CUS Habitat et des différents quartiers.

Les chiffres de l'enquête 2014, comparés aux résultats de 2011 et 2009, fournissent un précieux baromètre des progrès accomplis ou à poursuivre.

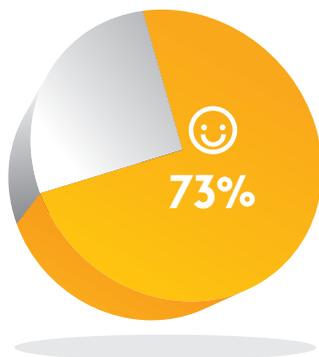
Dans l'ensemble, **76,2% des locataires sont satisfaits de CUS Habitat.**

79% des locataires sont prêts à recommander un logement de CUS Habitat (+ 5,4% dans les quartiers en rénovation).

Globalement, votre satisfaction à l'égard de CUS Habitat reste stable. Vous êtes également plus nombreux à nous recommander, ce qui nous encourage à toujours faire mieux pour vous satisfaire.



Êtes-vous globalement satisfait de votre logement ?



73 % des locataires sont globalement satisfaits de leur logement (résultat comparable aux précédentes enquêtes).

L'évolution de votre satisfaction concernant le logement montre dans le détail :

- Que vous continuez à apprécier la qualité des équipements du logement.
- Que vos attentes concernent plus particulièrement les questions de ventilation du logement et de réception télévisuelle.
- Concernant les travaux d'entretien que nous réalisons dans les logements à votre demande, votre satisfaction reste élevée ; vous attendez cependant que nous vous en informions mieux et que nous soyons plus exigeants sur la propreté du logement après les travaux.

ENJEUX POUR CUS HABITAT

- Maintenir votre satisfaction concernant le logement et ses équipements.
- Améliorer, sur les sites concernés, la qualité de la ventilation (via les réhabilitations).
- Travailler la qualité de réception télévisuelle et/ou d'accès à internet.
- Être plus attentif sur les conditions d'intervention dans les logements (information préalable, propreté).

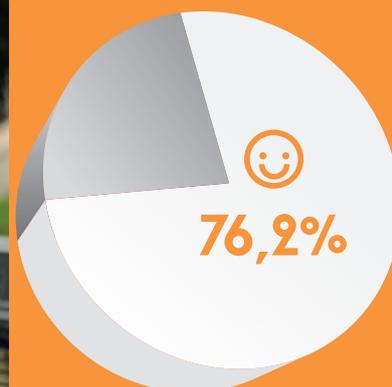
Actions envisagées ou engagées :

- Signature d'une convention avec les opérateurs pour le développement de la fibre optique.
- Poursuite de l'équipement des immeubles en paraboles collectives.
- Amélioration de la ventilation dans le cadre des réhabilitations.

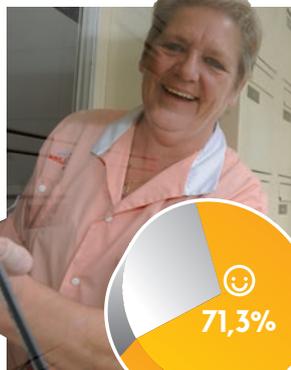


UN CHIFFRE STABLE

76,2% des locataires sont satisfaits de CUS Habitat



Êtes-vous satisfait des parties communes ?



71,3% des locataires sont satisfaits des parties communes.

Côté équipements, tous les indicateurs sont stabilisés ou progressent avec une forte satisfaction pour les systèmes d'accès par badge, les ascenseurs, les portes d'entrée et les boîtes aux lettres. Ces chiffres progressent plus encore dans les quartiers en rénovation, grâce aux importants travaux de réhabilitation (+8% de satisfaction pour les ascenseurs).

Vis-à-vis de la propreté, l'amélioration stagne avec 57,3% de satisfaits.

- La propreté des parties communes marque des points dans les quartiers concernés par la rénovation urbaine : +3,3% pour les parkings et +3,9% pour les espaces extérieurs.
- Des progrès restent pourtant à faire pour augmenter votre satisfaction, sans pour autant augmenter cette charge. Ces progrès reposent autant sur l'organisation des prestations et leur contrôle par CUS Habitat que sur votre participation active à l'entretien quotidien des immeubles.

ENJEUX POUR CUS HABITAT

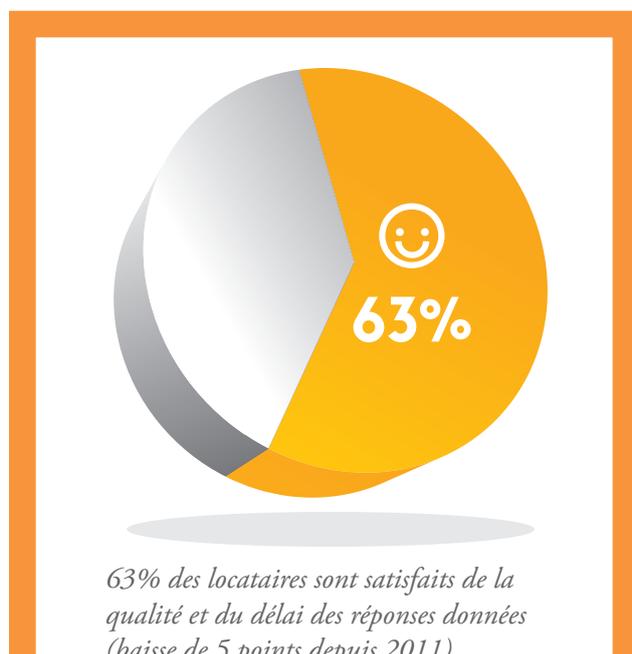
- Poursuivre la rénovation des parties communes dans le cadre des réhabilitations, pour l'amélioration du confort et de la sécurité, mais aussi pour faciliter l'entretien.
- Améliorer le contrôle des prestations réalisées en matière de nettoyage, les ajuster si nécessaire.
- Développer le partenariat avec les associations de locataires, pour mieux sensibiliser chacun au respect du cadre de vie.

Actions envisagées ou engagées :

- Réorganisation des prestations assurées par les Régies de Quartier.
- Renforcement du contrôle du nettoyage.
- Poursuite et développement des actions de sensibilisation avec les associations de locataires.



Êtes-vous satisfait des échanges avec votre bailleur ?



Plus de 60 % d'entre vous nous relancent pour obtenir satisfaction (en augmentation).

La baisse de votre satisfaction sur ce thème est importante : il s'agit donc de notre PRIORITÉ D'ACTION.

VOS ATTENTES

- Un meilleur accès téléphonique, plus de disponibilité, des réponses plus claires et dans de meilleurs délais.
- Plus de moyens de communication (tels un espace locataire personnel sur le site internet, des contacts par SMS...), plus d'informations sur les travaux dans les logements et les parties communes, des documents plus clairs.