

Enquête de satisfaction 2020

DOSSIER
DE PRESSE

POINT PRESSE • SIÈGE SOCIAL D'ADVIVO • MERCREDI 24 FÉVRIER À 16H



DOSSIER DE PRESSE

Enquête de satisfaction 2020

INTRO DUCT ION



L'amélioration constante de la qualité de service est essentielle pour Advivo, son Président, sa direction et ses personnels.

Réalisée tous les trois ans, l'enquête locataire permet de mesurer la pertinence et l'efficacité du service rendu et d'effectuer les ajustements nécessaires en conséquence.

Du 9 au 17 novembre 2020, une nouvelle enquête a été conduite par la société Aviso Conseil, basée à Lyon. Au total, 900 locataires ont été interrogés.





Conduite de l'enquête



- Enquête téléphonique réalisée par la société Aviso Conseil basée à Lyon
- 9 au 17 novembre 2020
- Equipe de 7 enquêteurs
- Questionnaire de 9min en moyenne
- 900 locataires interrogés (*échantillon représentatif du patrimoine et de la population logée, selon la méthode des quotas*)

Contacts argumentés	1 224
Enquêtes réalisées	900
Refus de répondre / Abandons en cours	269
Injoignable pendant la période d'enquête	21
Fax ... / Faux numéros (Pas le bon interlocuteur)	34



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2020

Du 9 au 19 novembre 2020, la société AVISO contactera certains d'entre vous pour connaître vos opinions sur différents sujets.

Votre satisfaction est notre priorité.

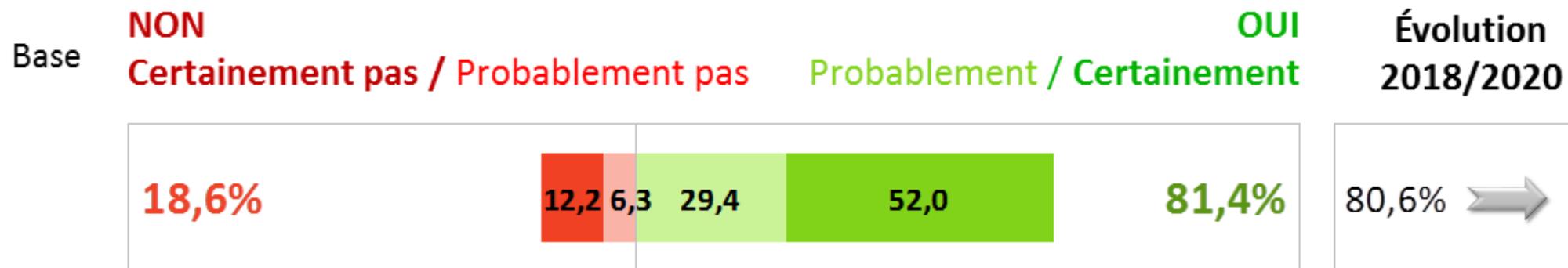
Informations de la conduite de l'étude :

- Note sur l'avis d'échéance du mois d'octobre
- Affichage dans les halls
- Information sur le site internet





Évaluation globale

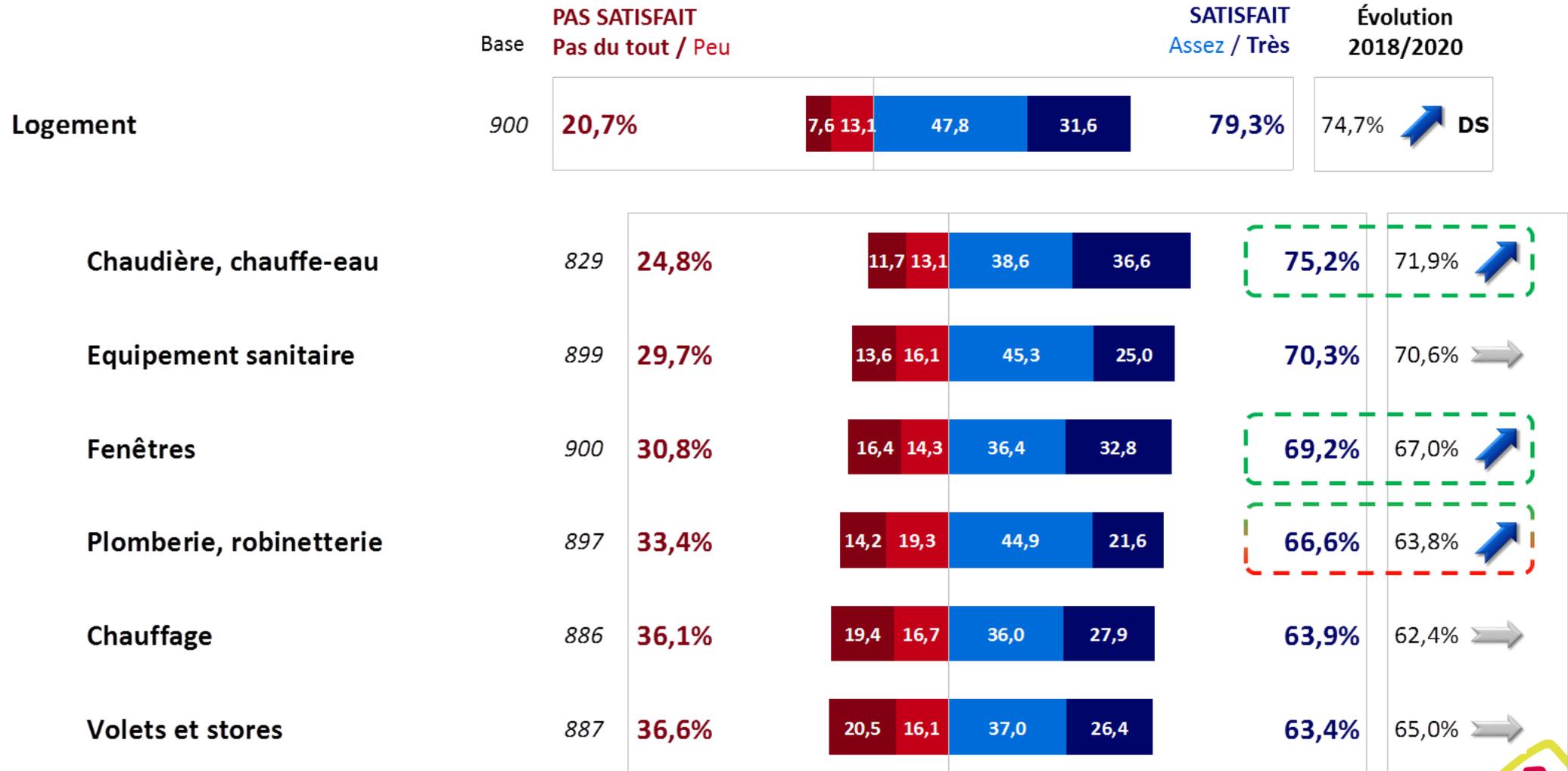




Qualité du parc



Logement et fonctionnement des équipements





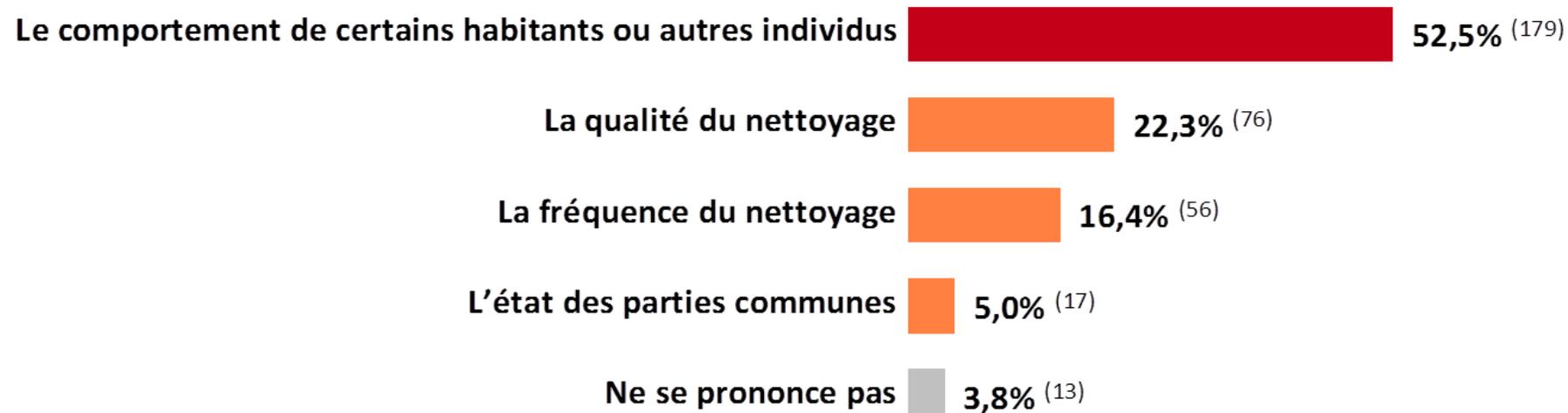
Entretien des résidences



Propreté des parties communes

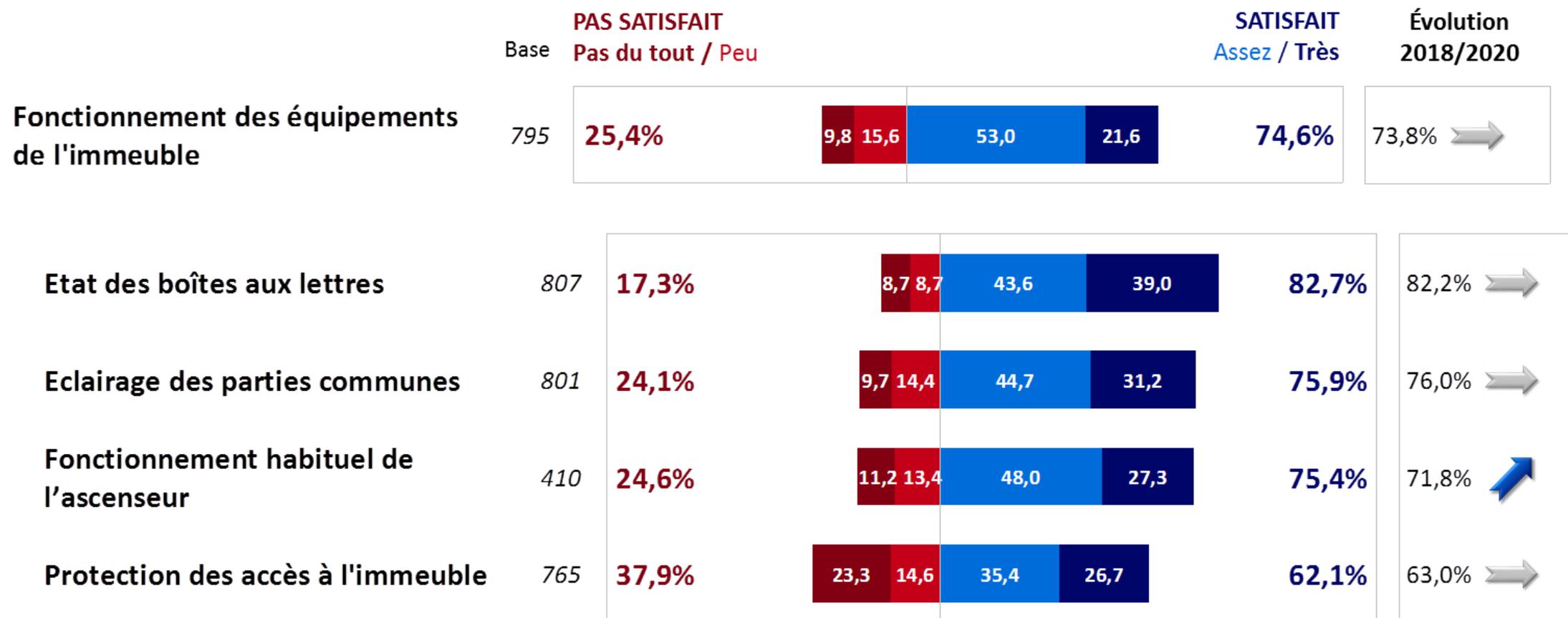


Raisons d'insatisfaction



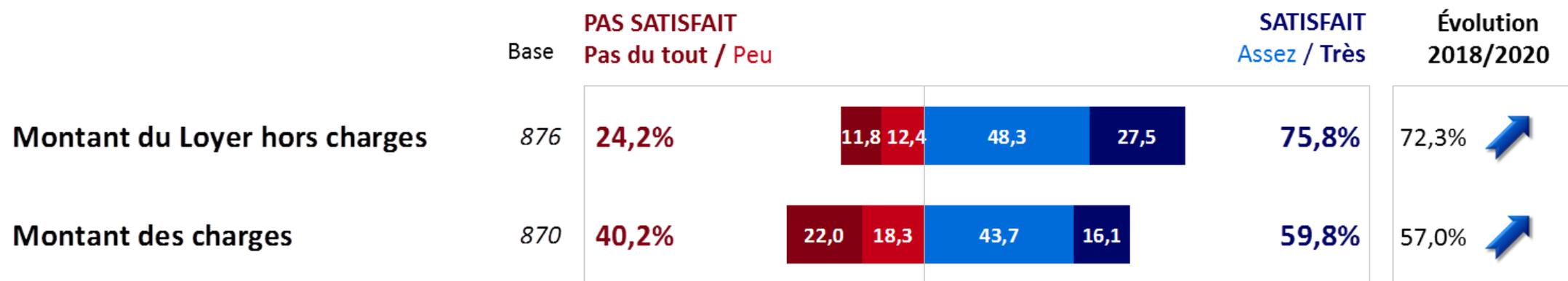


Équipements des parties communes





Coût du logement





Relation locataires



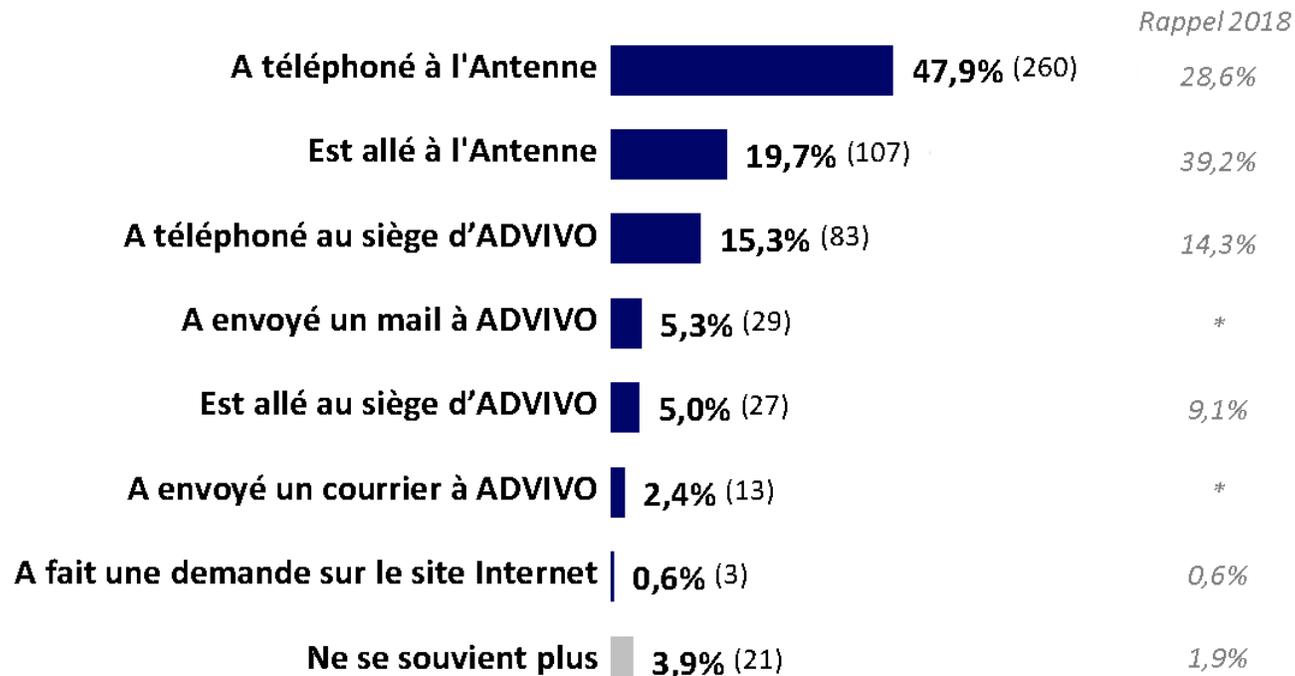
Sollicitations



60,3% des locataires ont fait une demande à Advivo au cours des 6 derniers mois (58,2% en 2018)

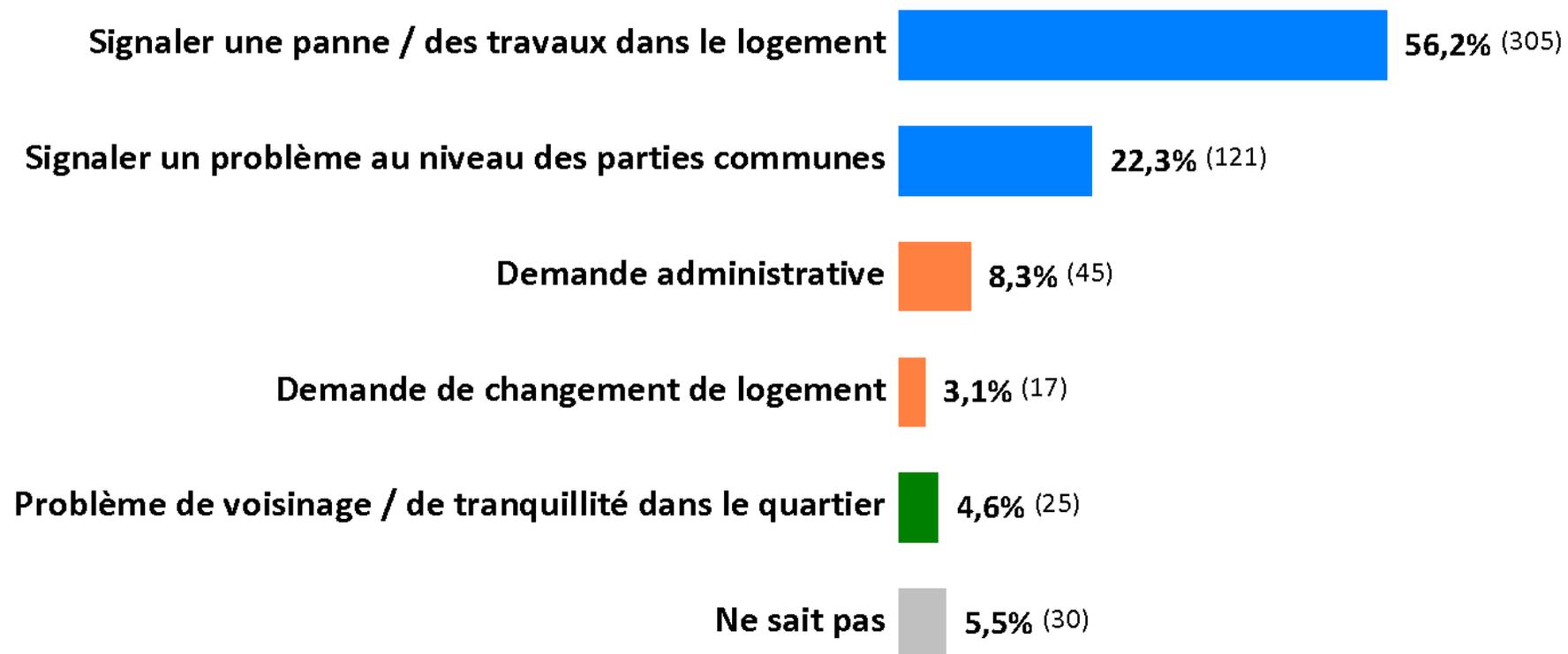


Canal de la dernière demande



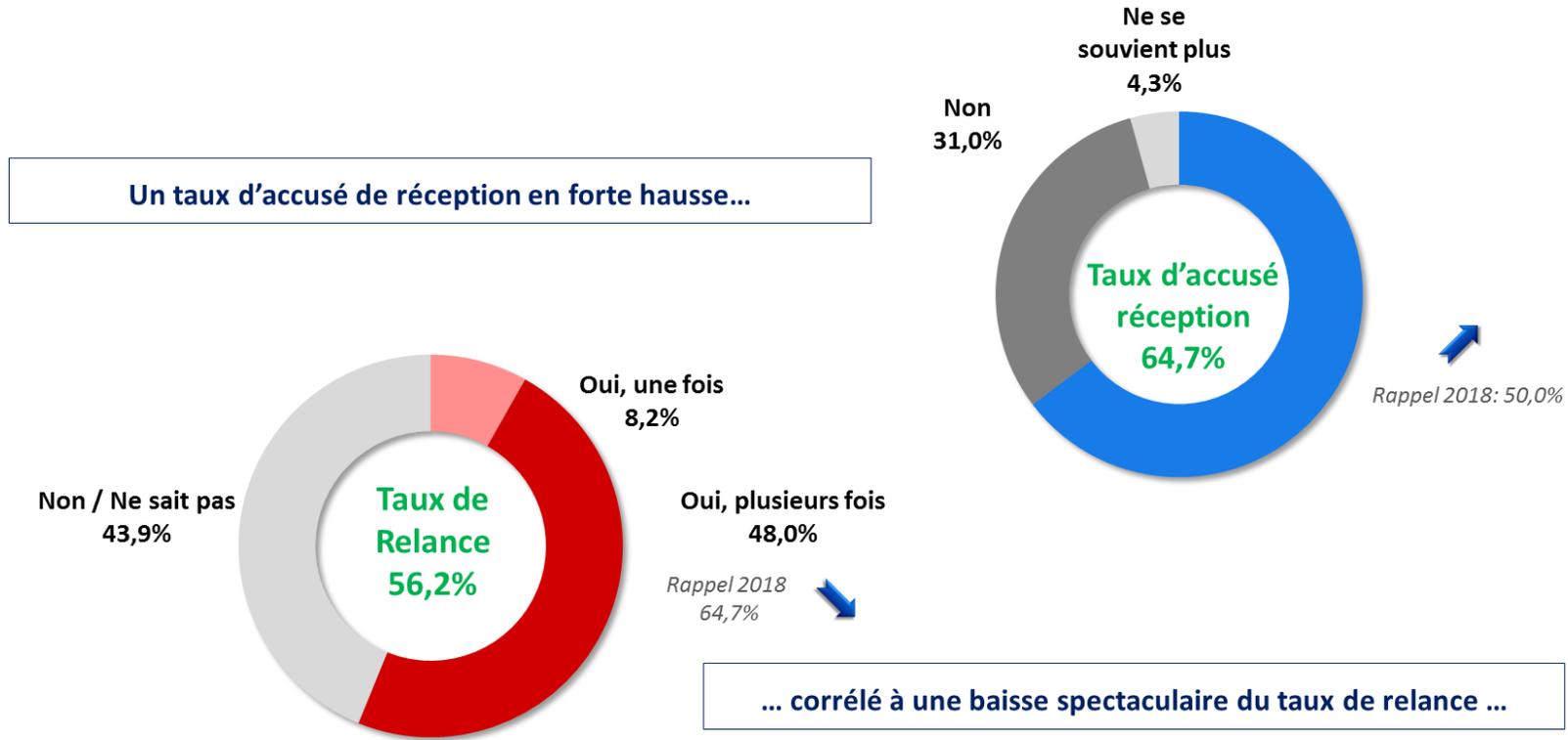


Motif de la demande





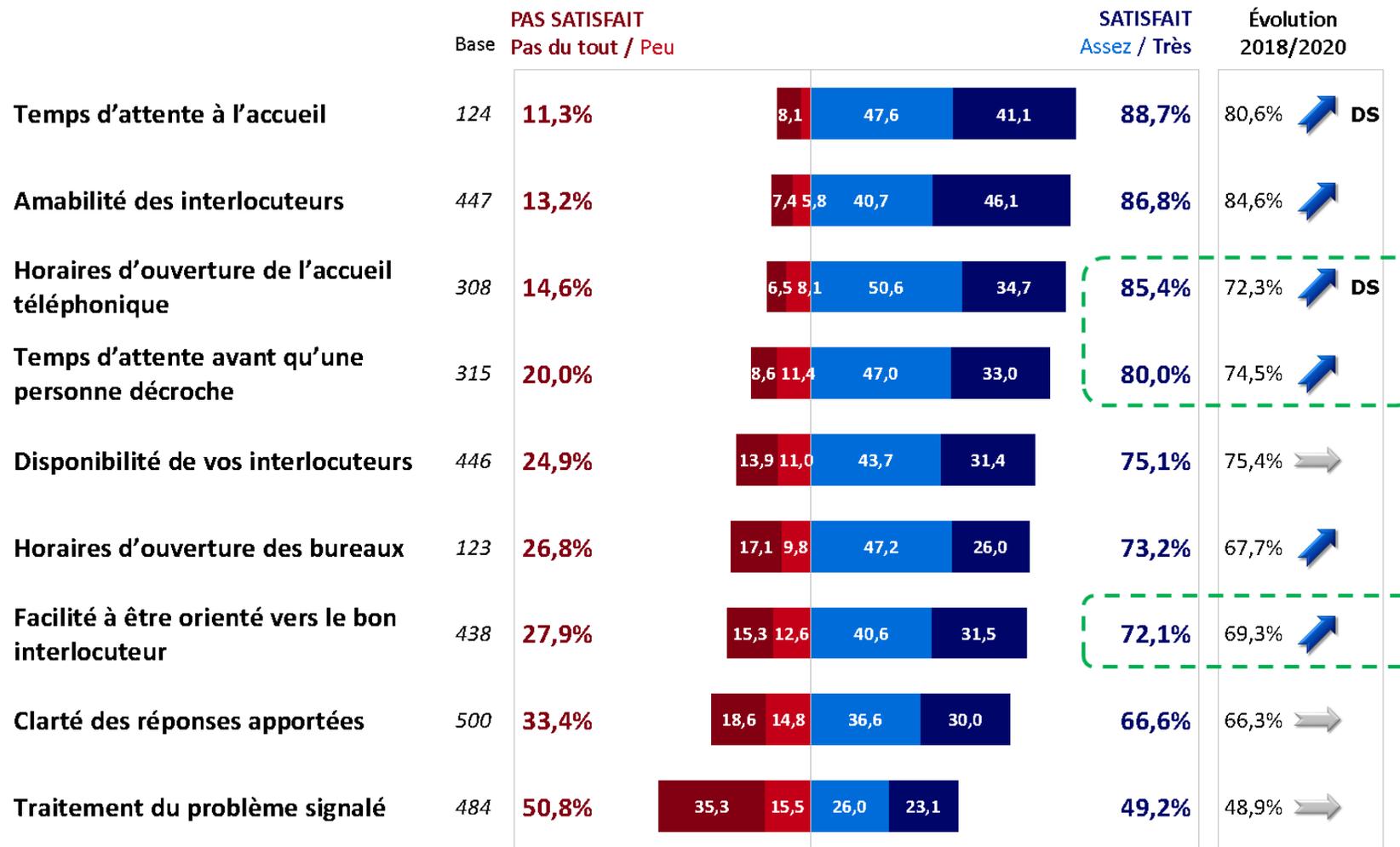
Relation locataires



... impactent immédiatement positivement la relation locataires.



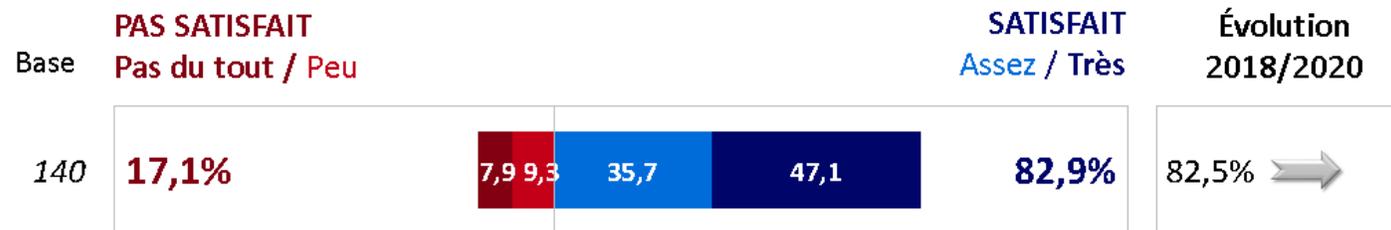
Relation locataires





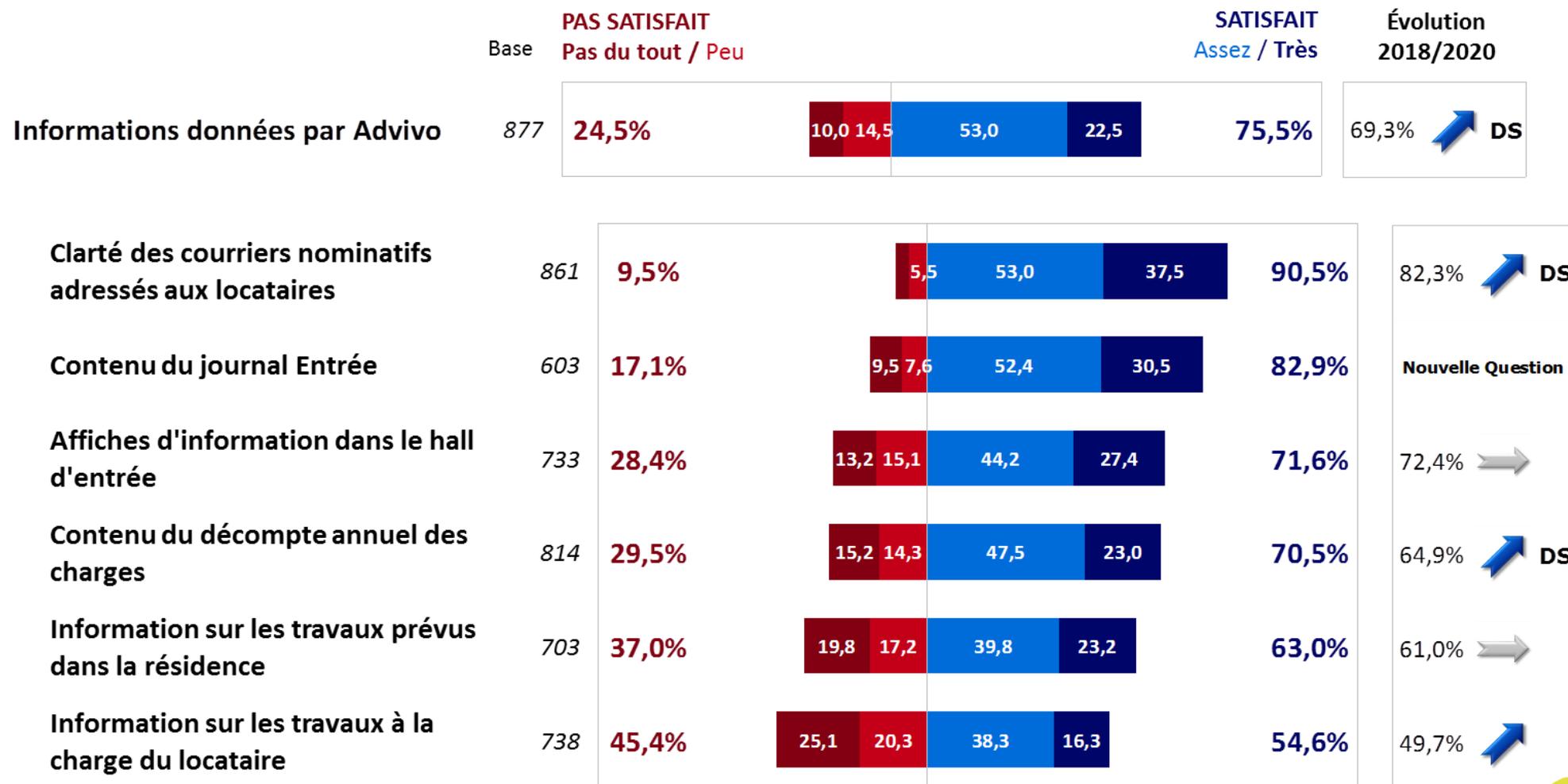
Intervention dans les logements

Intervention dans le logement





Information des locataires





Conclusion

Les résultats de cette mesure 2020 témoignent d'une **reconquête porteuse de la satisfaction des locataires d'Advivo**. Les actions initiées doivent être maintenues et amplifiées pour **poursuivre la dynamique enclenchée** :

- Mobilisation continue sur la **propreté de l'ensemble des composantes des parties communes** intérieures et extérieures
- Suivi spécifique des **sanitaires** et de la **robinetterie**.
- Poursuite d'**actions comportementales** ciblant les **accusés de réception**, la **hausse des taux d'intervention** et la **baisse du taux de relance**.

Le **digital** va monter en puissance, en complément du téléphone, dans un contexte sanitaire amenant à son développement.