

Enquête de satisfaction générale 2022

Pour la troisième année consécutive, Quevilly Habitat a fait appel à **Market Audit** pour réaliser l'enquête de satisfaction générale 2022. Cette enquête rentre dans la **certification QUALIBAIL** qui atteste du respect de **6 engagements de services concrets, mesurables et réalistes**.

becoming
withmarketaudit



Du 10 au 14
janvier 2022



753 locataires



9 minutes en moyenne



91%

de satisfaction globale



91%

des clients recommandent
Quevilly Habitat

Nos atouts principaux

- La communication et la relation client
- Le fonctionnement général des équipements dans le logement
- Les interventions suite à des pannes et des dégradations

Nos axes d'efforts

- L'information sur les travaux prévus dans les parties communes
- Le fonctionnement du chauffage

Le résultat de nos efforts

Pannes et dégradations



L'an dernier, Quevilly Habitat avait connu une baisse de 2% concernant la satisfaction des interventions suite à des pannes ou des dégradations.

Quevilly Habitat a redoublé d'efforts pour retrouver un score de 87% contre 85% en 2021.

Demandes d'intervention technique

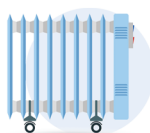


Le respect des dates d'intervention ainsi que l'écoute accordée aux locataires avaient subi respectivement une baisse de 3% et de 4%.

Quevilly Habitat a travaillé au quotidien afin de s'améliorer et augmenter les résultats avec 91% de satisfaction pour le respect des dates et 88% pour l'écoute accordée aux locataires.

Les axes d'amélioration

Chauffage



En passant de 77% à 75% en 2022, la baisse de la satisfaction s'explique pour deux raisons : l'ancienneté des équipements et une isolation jugée insuffisante.

Quevilly Habitat va veiller au confort de ses locataires.

Information sur les travaux prévus



Un manque d'informations est constaté concernant les travaux prévus dans les parties communes des immeubles.

Quevilly habitat va s'organiser afin de s'améliorer sur ce point.

Qu'est-ce que l'enquête SLS et OPS ?

En tant que locataire d'un logement social, je suis dans l'obligation de compléter régulièrement deux enquêtes : l'enquête SLS et l'enquête OPS.

L'enquête de Supplément de Loyer de Solidarité (SLS)

La loi impose un supplément de loyer si les ressources dépassent de 20% les plafonds en vigueur pour l'attribution d'un logement social (je peux être concerné par ce supplément si mes ressources ont augmenté depuis mon entrée dans mon logement).

L'enquête SLS a lieu tous les ans.

- Dans le cas où je ne reçois pas d'enquête, cela signifie que mon immeuble bénéficie d'une exonération.
- Si je reçois une enquête, je dois la compléter et la retourner accompagnée de mon avis d'imposition ou de non-imposition.



Attention, si je ne réponds pas à l'enquête dans les délais fixés, je me verrai appliquer un SLS à son taux maximum.

A quoi ressemble mon enquête SLS ? →

L'enquête sur l'Occupation du Parc Social (OPS)

La loi impose aux bailleurs de fournir des statistiques et des informations concernant les ressources et la situation familiale de ses locataires permettant ainsi de connaître les besoins en logements sociaux.

L'enquête OPS a lieu tous les 2 ans.

- Les formulaires OPS et SLS sont réunis sur un même document. Si vous avez reçu votre enquête SLS, celle-ci compte pour l'enquête OPS. Vous aurez donc un seul document à compléter pour les deux enquêtes.
- Si mon logement est conventionné (logement dont le bailleur a signé un contrat avec l'Etat), je reçois une enquête, je dois la compléter et la retourner accompagnée de mon avis d'imposition ou de non-imposition.



Attention, si je ne réponds pas à l'enquête ou si je la retourne incomplète je m'expose au paiement d'une pénalité.