



Résultats

Enquête satisfaction client

La dernière enquête satisfaction client a été réalisée en septembre 2016 auprès de 1 075 locataires tirés au sort.

Logirem vous a communiqué les principaux résultats par voie d'affichage. Voici quelques compléments d'information à leur sujet.

Méthodologie

Les clients tirés au sort ont répondu au questionnaire par téléphone.

Leur répartition est similaire à celle des clients du patrimoine Logirem, à savoir :

- 96 % habitent dans un immeuble,
- 52 % habitent au sein d'un quartier prioritaire de la politique de la ville,
- 11 % dans un immeuble en copropriété.

Pour chaque question, les clients ont répondu : "*Tout à fait satisfait*", "*Plutôt satisfait*", "*Plutôt pas satisfait*" ou "*Pas du tout satisfait*".

Le taux de satisfaction évoqué dans ce document est, pour une question donnée, l'addition des réponses de locataires "*Tout à fait satisfait*" et "*Plutôt satisfait*" divisée par le nombre de locataires qui se sont exprimés sur cette question.

Une satisfaction globale, en moyenne stable

- ↗ Vous diriez du rapport qualité/prix de votre logement qu'il est ?
Taux de satisfaction en hausse : 77 %
- Comment qualifieriez-vous la qualité de service au sein de Logirem ?
Taux de satisfaction stable : 67 %
- ↘ Conseillerez-vous Logirem à un ami proche, un membre de votre famille, un ami ?
Taux de satisfaction en baisse : 72 %





Satisfaction par thématique

Satisfaction globale	67 %	➔
Logement	80 %	➔
Cadre de vie	62 %	⬇️
Propreté des parties communes	53 %	➔
Propreté des espaces extérieurs	51 %	➔
Fonctionnement des équipements des parties communes	61 %	➔
Demandes techniques	22 %	⬇️
Contacts avec Logirem	65 %	⬇️
Information reçue	66 %	➔
Entrée dans le logement	75 %	➔





Des évolutions encourageantes

- Une progression de la satisfaction relative à votre logement et à ses équipements : + 4 points avec 80 % de locataires satisfaits.
- Une meilleure information au sujet des travaux prévus et des pannes inattendues. Cette amélioration fait suite à une campagne de sensibilisation du personnel Logirem qui se poursuit en 2017.
- Le fonctionnement des ascenseurs satisfaisant : + 15 points entre 2011 et 2016, le résultat d'un investissement massif de remise en état du parc des ascenseurs.

Logirem réagit aux résultats insuffisants

À la lecture des résultats de cette enquête, **l'ensemble du personnel Logirem s'engage dans un plan d'actions en 2017** pour améliorer votre satisfaction :

- **Faciliter la prise de contact avec Logirem.**

Cette enquête a été réalisée en septembre 2016 avant l'ouverture de Logirem+. Or depuis, plus de 10 000 appels clients par mois sont traités par ce service de relation client.

Le faible taux de satisfaction enregistrée lors de cette enquête au sujet de la prise de contact devrait s'améliorer. Logirem poursuit l'optimisation de ce service qui remporte un vif succès.

- **Optimiser le traitement et le suivi de vos demandes.**

Là encore Logirem+ est une réponse : entre octobre et décembre 2016, ce service a permis la résolution de 87 % des demandes clients dont 42 % directement par téléphone. Aussi, le faible niveau de satisfaction relatif au traitement des demandes, notamment techniques (22 %), est aussi en cours d'amélioration.

- **Améliorer la propreté des parties communes de votre résidence.**

Qu'il s'agisse de l'état ou de la propreté des parties communes intérieures ou extérieures, les taux de satisfaction oscillent entre 51 et 56 %. Logirem entreprend une démarche avec ses fournisseurs pour traiter ce thème.

