



# Enquête Satisfaction Locataires

*Mesure 2025*



<b>01</b>	<b>Conduite de l'étude</b>	<b>3</b>
<b>02</b>	<b>Structure de l'échantillon</b>	<b>4</b>
<b>03</b>	<b>Résultats de l'étude</b>	<b>7</b>
	1. Évaluation globale	7
	2. Quartier / Résidence	10
	3. Logement	16
	4. Relation locataire	20
	5. Lettre d'information & Espace web	32
<b>04</b>	<b>Synthèse</b>	<b>35</b>
<b>05</b>	<b>Annexes</b>	<b>XX</b>

# Conduite de l'étude



**Enquête par téléphone** (plateforme AVISO, Lyon)  
du **03 au 07 novembre 2025**

Équipe d'enquêteurs encadrée  
Questionnaire de **7 minutes** en moyenne



**Échantillon représentatif du patrimoine et de la population logée** (méthode des quotas selon les principaux groupes immobiliers et l'âge du locataire)



**160** locataires interrogés



<b>Fichiers locataires reçus</b> (exclusion de la résidence Sénior et du cabinet médical)	<b>365</b>
<i>Contacts argumentés (locataires ayant décroché)</i>	<b>174</b>
<b>Enquêtes réalisées</b>	<b>160</b>
<i>Sans réponse / répondeurs / faux numéro ...</i>	<b>191</b>



Taux d'acceptation  
**92%**  
2019 : 88%



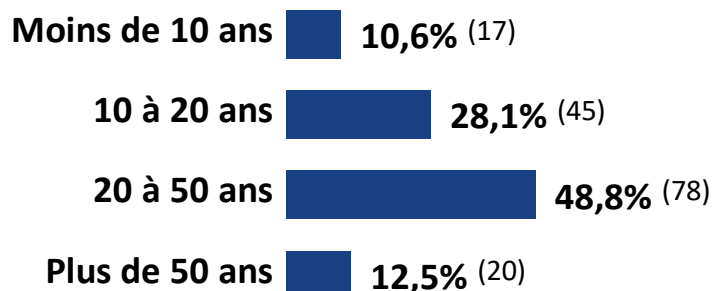
Principaux groupes immobiliers	Population		Echantillon	
	Effectif	%	Effectif	%
0004_Petite Prairie	122	33,5%	51	31,9%
0012_Villa Poincaré	20	5,5%	7	4,4%
0016_Artémis	22	6,0%	12	7,5%
0020_Pinède	50	13,7%	24	15,0%
0021_Villa Des Arts	33	9,1%	17	10,6%
Autres groupes immobiliers	117	32,1%	49	30,6%
Age locataires				
<i>Moins de 30 ans</i>	30	8,2%	16	10,0%
<i>30 à 40 ans</i>	70	19,2%	34	21,3%
<i>41 à 50 ans</i>	86	23,6%	39	24,4%
<i>51 à 60 ans</i>	82	22,5%	31	19,4%
<i>61 à 70 ans</i>	52	14,3%	18	11,3%
<i>Plus de 70 ans</i>	44	12,1%	22	13,8%
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>100,0%</b>	<b>160</b>	<b>100,0%</b>

# Structure de l'échantillon : données fichier

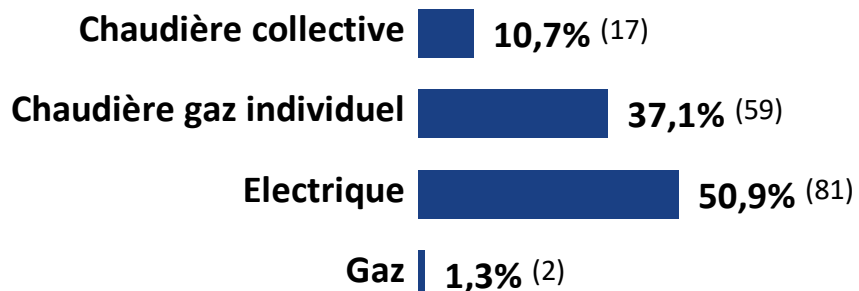
## → Taille des résidences



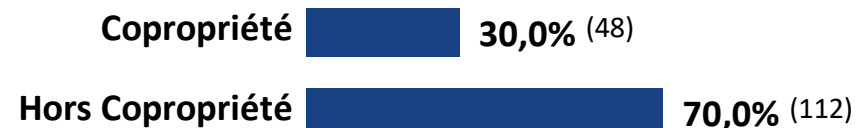
## → Ancienneté du patrimoine



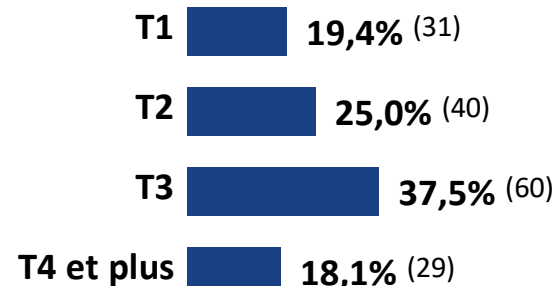
## → Type de chauffage



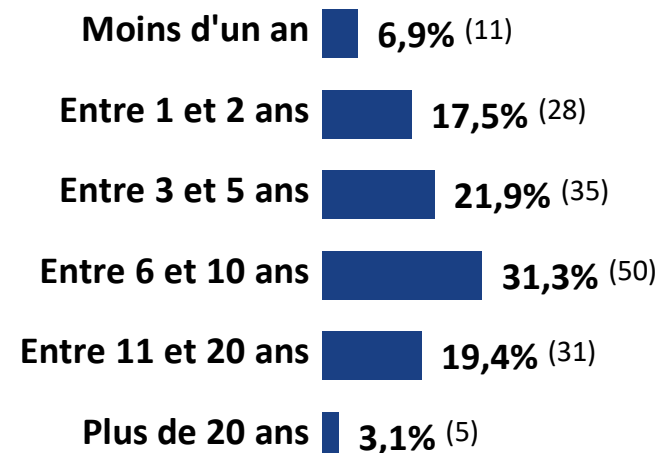
## → Copropriété



## → Typologie du logement



## → Ancienneté locataire



- Les taux de satisfaction sont calculés sur la **base des répondants** et ne prennent donc pas en compte les **locataires n'ayant pas souhaité ou pu s'exprimer**.
- Les taux de satisfaction sont **représentés graphiquement selon le modèle suivant** :



Par souci de lisibilité, les taux inférieurs à 5% ne sont pas affichés.

## Évolutions 2019 – 2025

- ▲ Le score observé en 2025 est **très significativement supérieur** à 2019 (indice de confiance à 95%)
- ▲ Le score observé en 2025 est **significativement supérieur** à 2019 (indice de confiance à 90%)
- ▬ Il n'y a pas de différence significative entre le score observé en 2025 et celui de 2019
- ▼ Le score observé en 2025 est **significativement inférieur** à 2019 (indice de confiance à 90%)
- ▼ Le score observé en 2025 est **très significativement inférieur** à 2019 (indice de confiance à 95%)

## Tris croisés

- 👍 **Résultat supérieur d'au moins 5 points à la moyenne**
  - 👎 **Résultat inférieur d'au moins 5 points à la moyenne**
- DS : Différence significative**
- \* : Base faible, résultats à prendre avec précaution



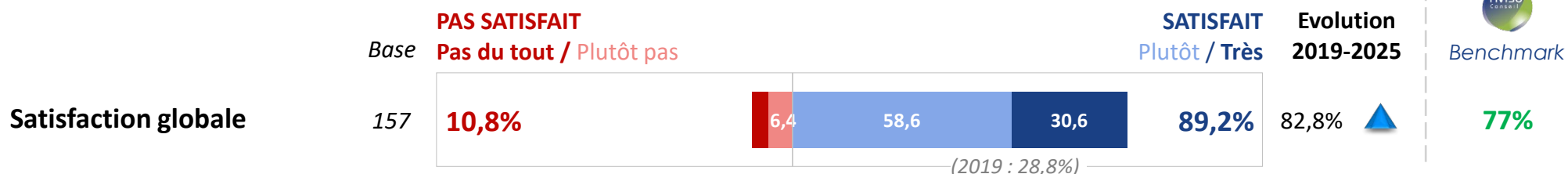
# Résultats de l'étude

## 1. Evaluation globale

# Evaluation globale

Q41. Par rapport à l'ensemble des points abordés dans ce questionnaire, globalement diriez-vous de votre bailleur que vous en êtes (...) ?

Base : ensemble des locataires – Hors NSP



Hausse de l'Indicateur global, à un très bon niveau, assez homogène sur l'ensemble du parc et selon la typologie de patrimoine (plus élevé auprès des plus de 60 ans)



## Croisements de la satisfaction par les variables de quotas

Groupes immobiliers						Age							
0004_Petite Prairie (51)	0012_Villa Poincaré (7)	0016_Artémis (12)	0020_Pinède (22)	0021_Villa Des Arts (17*)	Autres groupes immobiliers (48)	Moins de 60 ans (119)	Moins de 30 ans (16)	30 à 40 ans (34)	41 à 50 ans (39)	51 à 60 ans (30)	Plus de 60 ans (38)	61 à 70 ans (16)	Plus de 70 ans (22)
92,2%	100,0%	91,7%	81,8%	88,2%	87,5%	87,4%	87,5%	97,1%	82,1%	83,3%	94,7%	93,8%	95,5%

Taille des résidences		
Moins de 20 logements (48)	20 à 100 logements (58)	Plus de 100 logements (51)
87,5%	87,9%	92,2%

Ancienneté du patrimoine			
Moins de 10 ans (17)	10 à 20 ans (44)	20 à 50 ans (76)	Plus de 50 ans (20)
88,2%	88,6%	88,2%	95,0%

Copropriété	
Copropriété (47)	Hors Copropriété (110)
89,4%	89,1%



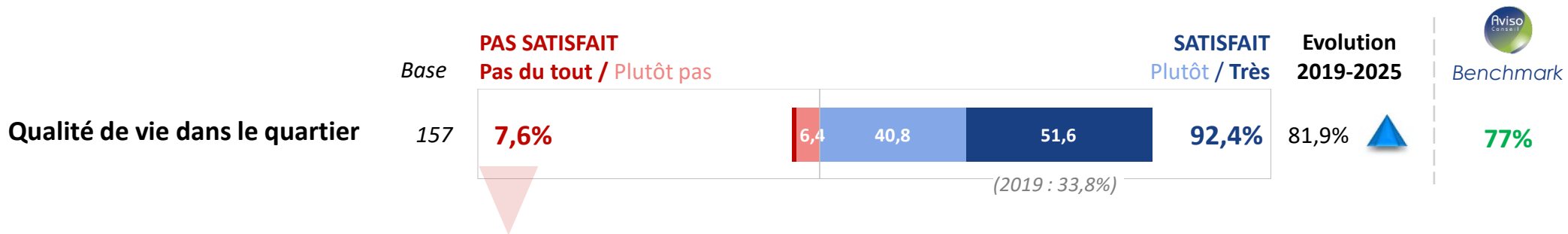
## 2. Quartier / Résidence

*(cadre de vie - parties communes & espaces extérieurs)*

# Qualité de vie dans le quartier

Q42. Pour terminer, êtes-vous globalement (...) de la qualité de vie dans votre quartier ? (tranquillité, ambiance générale, niveau d'équipements)

Base : ensemble des locataires – Hors NSP



**Cadre de vie très favorable globalement, sur l'ensemble des résidences** (quelques irritants en matière de tranquillité, mais à un faible niveau au regard des problématiques au sein des autres bailleurs sociaux)

Q43. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait ?

Base : 12 locataires insatisfaits de la qualité de vie dans le quartier

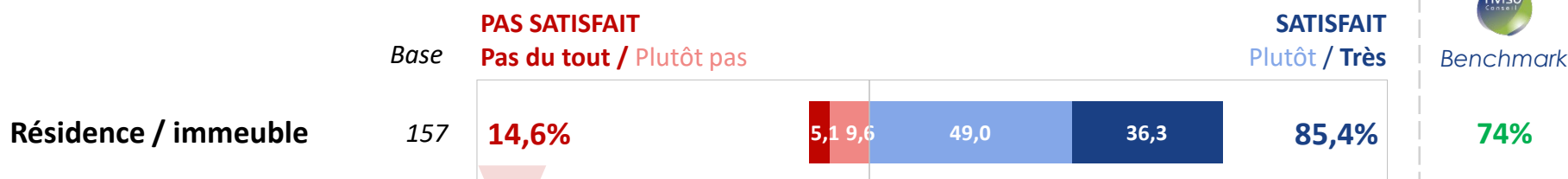
Problème de tranquillité / de voisinage / de bruit **91,7%** (11)

Problèmes de sécurité / de vol / d'agressions **8,3%** (1)

# Qualité de vie dans la résidence

Q1. Globalement, êtes-vous (...) de la résidence / immeuble dans laquelle vous habitez ?

Base : ensemble des locataires – Hors NSP

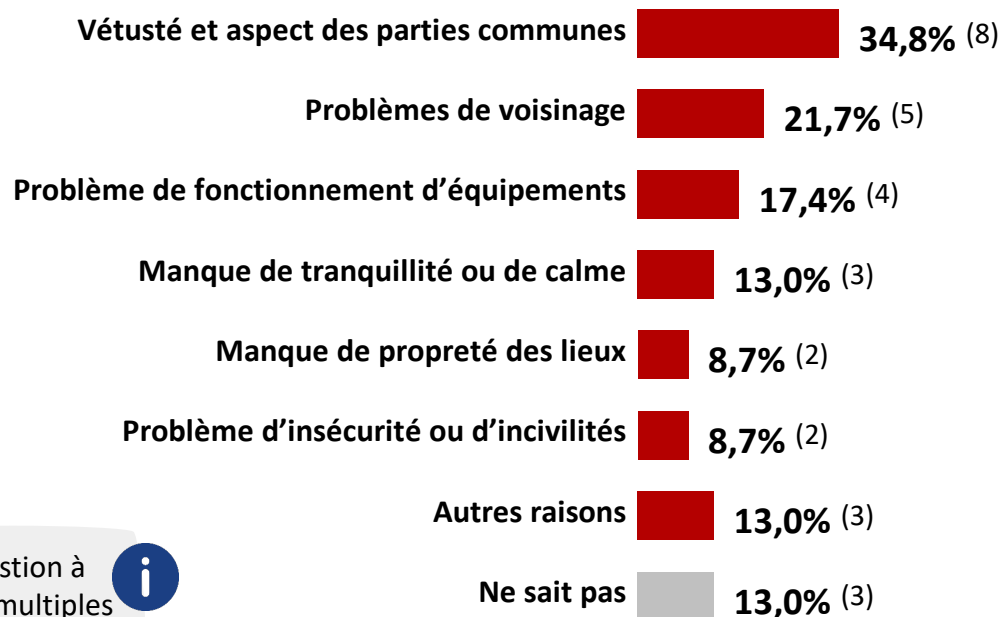


Indicateur d'attractivité à un très bon niveau, pour quelques problématiques très dispersées, d'aspect ou d'entretien, puis de tranquillité générale

Evaluation en retrait	Evaluation référente
- Patrimoine > 50 ans	+ Copropriétés
- Résidence Lucien Manès	+ T2
	+ > 20 ans d'ancienneté dans le logement

Q2. Pour quelle(s) raison(s) êtes-vous insatisfait, parmi les raisons suivantes ?

Base : 23 locataires insatisfaits de la résidence – plusieurs réponses possibles



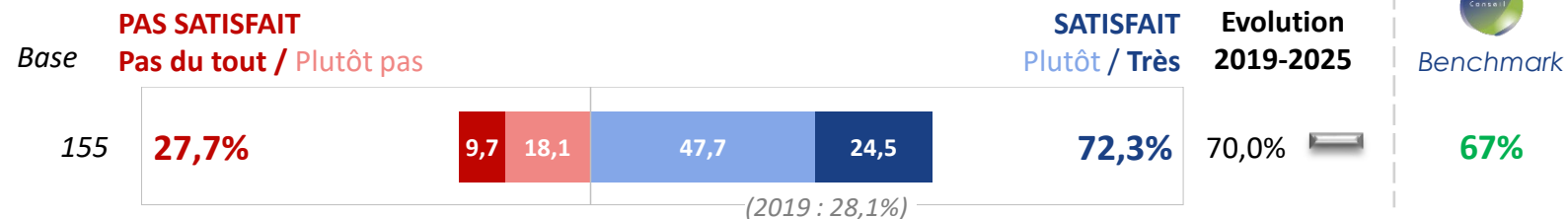
Question à choix multiples **i**

# Propreté des parties communes intérieures et des espaces extérieurs

Q3. Etes-vous globalement (...) de la propreté des parties communes intérieures de votre immeuble, tels que le hall d'entrée, les escaliers, le local à poubelle ou l'ascenseur ?

Base : locataires habitant dans un logement collectif

## Propreté des parties communes intérieures de l'immeuble



**Stabilité de l'indicateur**, à un niveau correct au regard de la norme, avec des disparités selon les résidences (certains d'excellence, d'autre fragiles)

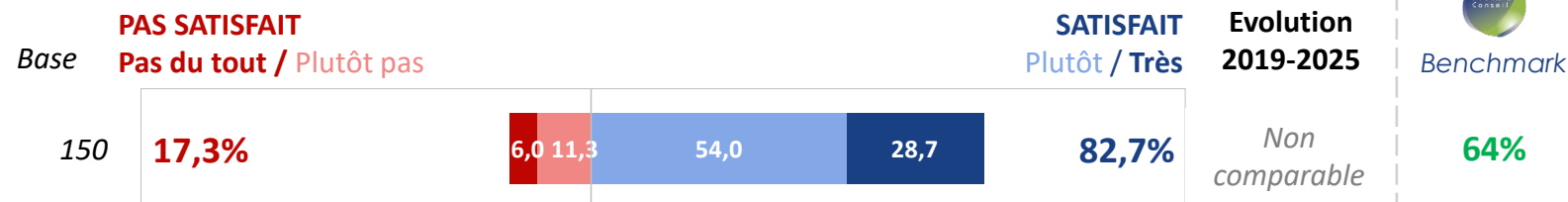
- Critique (Cf page suivante) davantage focalisée sur le manque de respect des lieux que sur la qualité du nettoyage (parfois évoquée)

Evaluation en retrait	Evaluation référente
- Hors Copropriété	+ Copropriétés
- Résidences : Pinède, Renaudin, Villa_Poincarré, Bois d'Enfer	+ T2
	+ > 20 ans d'ancienneté dans le logement

Q5. Etes-vous (...) de la propreté des espaces extérieurs autour de l'immeuble ?

Base : locataires habitant dans un logement collectif

## Propreté des espaces extérieurs



**Indicateur bien au-dessus** de la norme, contribuant à l'attractivité du patrimoine collectif (quelques résidences seulement un peu en retrait) (critiques multiples probablement combinées entre incivilités et prestations d'entretien)

Evaluation en retrait	Evaluation référente
- Résidences : Pinède, Renaudin, Bois d'Enfer	+ Rés. > 100 logts
	+ Ancienneté Rés. > 50 ans
	+ Ancienneté locataires < 2 ans



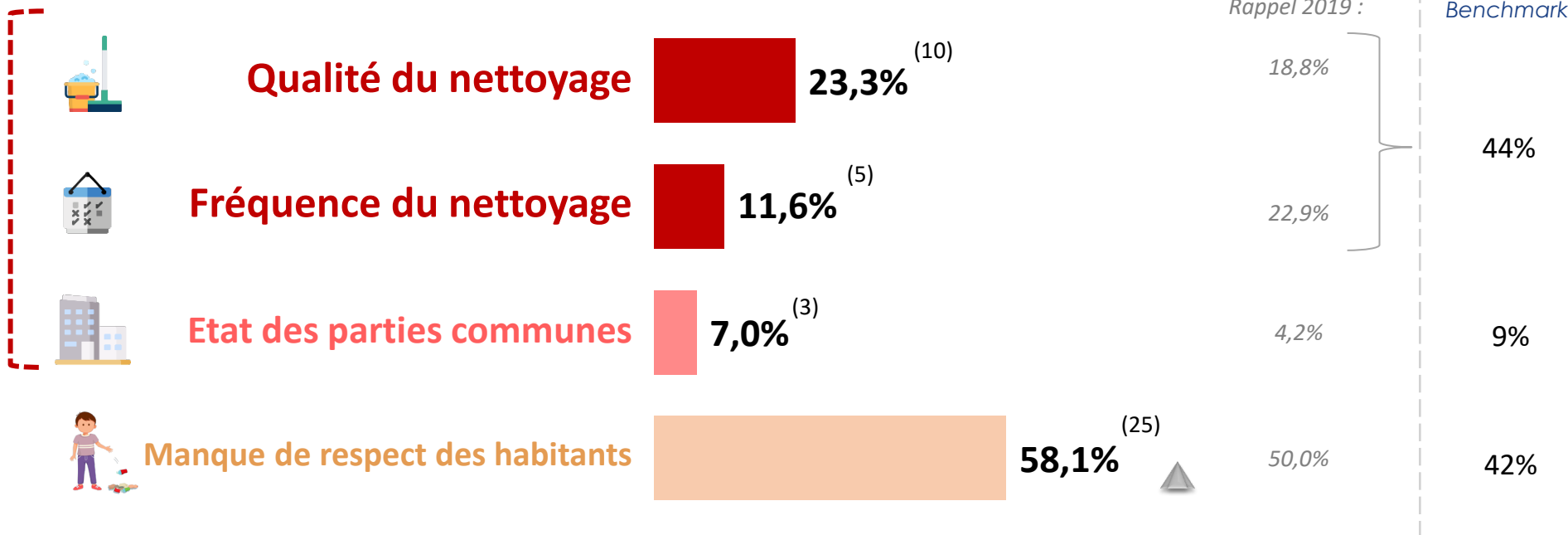
**27,7%** des locataires sont insatisfaits de la propreté générale des espaces communs intérieurs de l'immeuble

Q4. Votre insatisfaction sur la propreté des parties communes intérieures, est-elle plutôt due... ?

Base : 43 locataires insatisfaits de la propreté des parties communes

Part du bailleur : **41,9%**

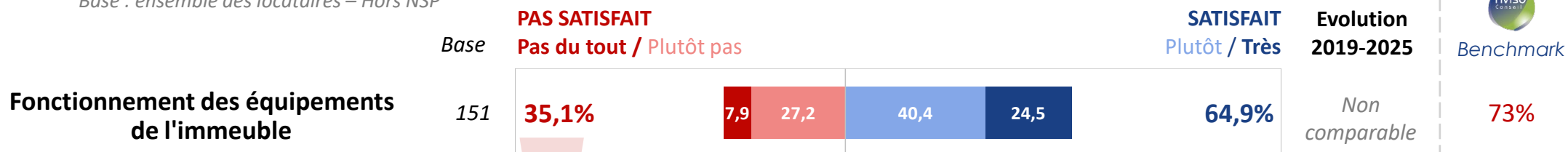
Rappel 2019 : 45,9%



# Équipements communs de l'immeuble

Q6. Et concernant le fonctionnement des équipements communs de votre immeuble, tels que la porte d'entrée, l'interphone, l'éclairage, les boîtes aux lettres ou encore l'ascenseur, êtes-vous globalement (...) ?

Base : ensemble des locataires – Hors NSP



Indicateur d'entretien technique résidentiel en difficulté, les problématiques étant centrées sur la sécurisation des lieux (points d'accès et éclairage) (Problèmes combinant actes de malveillance, dysfonctionnements, vétusté ...)

### Evaluation en retrait

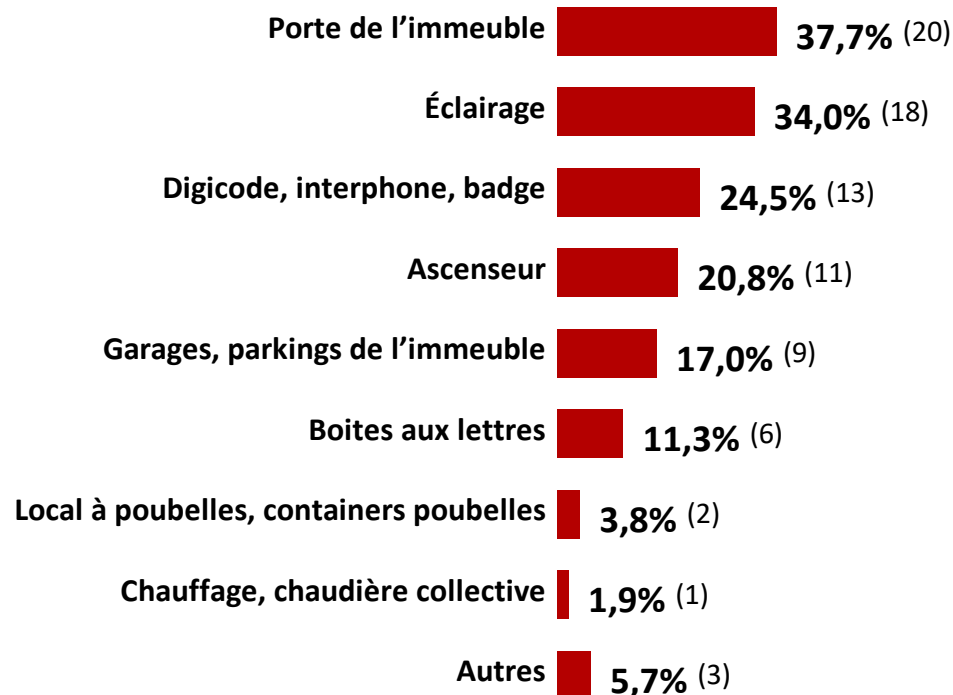
- Patrimoine de 20-50 ans
- Résidences : Pinède, Renaudin, Villa\_Poincarré, La Closerie

### Evaluation référente

- + Patrimoine < 10 ans et > 50 ans
- + T1/T2
- + Copropriété

Q7. De quel(s) équipement(s) de l'immeuble êtes-vous insatisfait ?

Base : 53 locataires insatisfaits du fonctionnement des équipements des parties communes – plusieurs réponses possibles



Question à choix multiples

Nouvelle question

# Focus sur les interventions dans les résidences (suite à des pannes techniques)

Q8. Depuis 12 mois, avez-vous constaté des pannes ou problèmes techniques dans votre immeuble qui nécessitaient l'intervention de votre bailleur ?

Base : ensemble des locataires



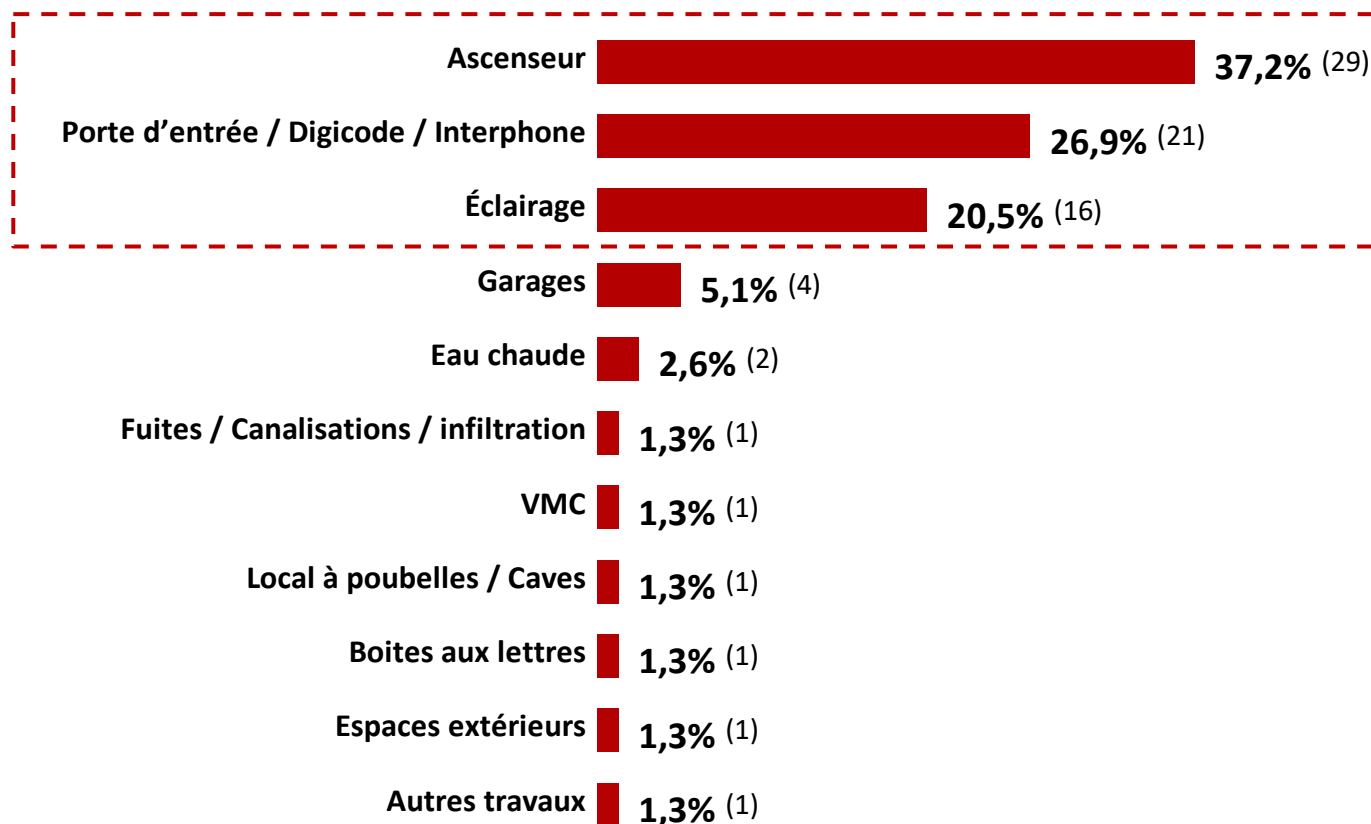
**48,8%** des locataires ont constaté des pannes ou problèmes techniques dans l'immeuble nécessitant l'intervention du bailleur (Rappel 2019 : 35,0%)

## Équipement concerné par la panne ou le problème technique

Q9. S'agissant de la dernière panne ou problème technique, cela concernait quel équipement de votre immeuble ?

Base : 78 locataires ayant constaté des pannes ou problèmes techniques

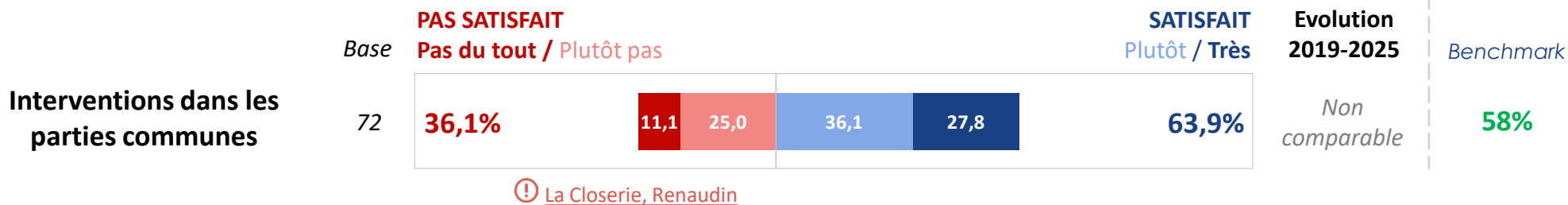
Nouvelle question



# Focus sur les interventions dans les résidences (suite)

Q10. Avez-vous été (...) des interventions de votre bailleur sur les pannes ou dégradations dans les parties communes de votre résidence ?

Base : 78 locataires ayant constaté des pannes ou problèmes techniques – Hors NSP

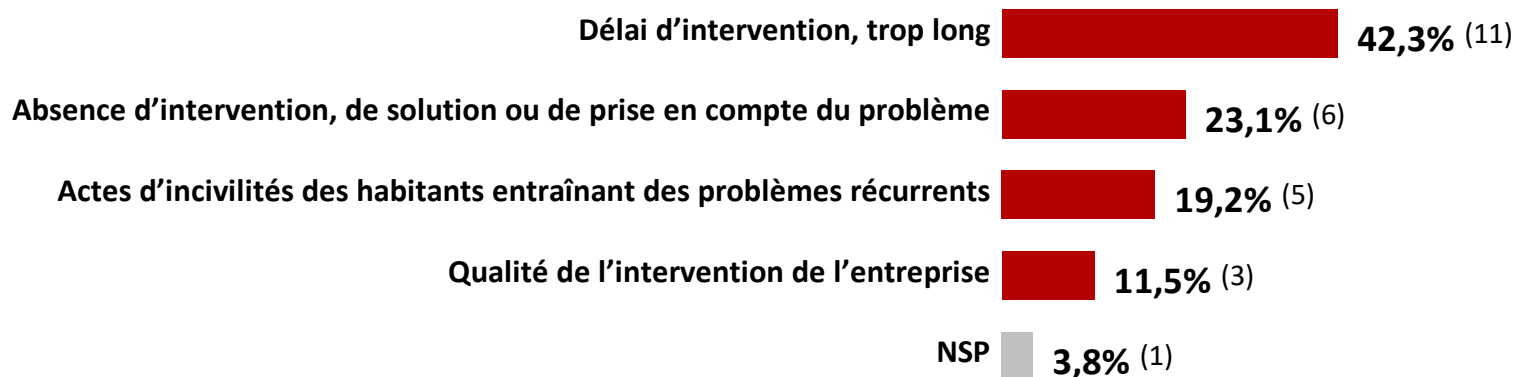


**Une perception correcte des interventions techniques en cas de panne, les délais étant la 1<sup>ère</sup> cause d’insatisfaction (mais aussi le manque de visibilité ou de communication sur la prise en charge de la part du bailleur)**

Q11. Votre insatisfaction, est-elle due ... ?

Base : 26 locataires insatisfaits des interventions à la suite d’un problème dans l’immeuble

**Nouvelle question** NEW

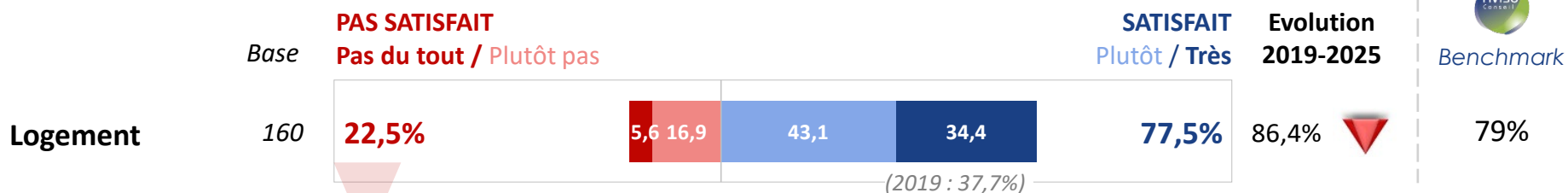




## 3. Logement

## Q12. Parlons maintenant de votre logement, en êtes-vous globalement (...) ?

Base : ensemble des locataires – Hors NSP



**Tassement de l'attractivité du parc de logements**, les besoins de rénovation (notamment sur le parc ancien) portant sur **l'état et l'aspect général et l'isolation** (thermique, acoustique)

### Evaluation en retrait

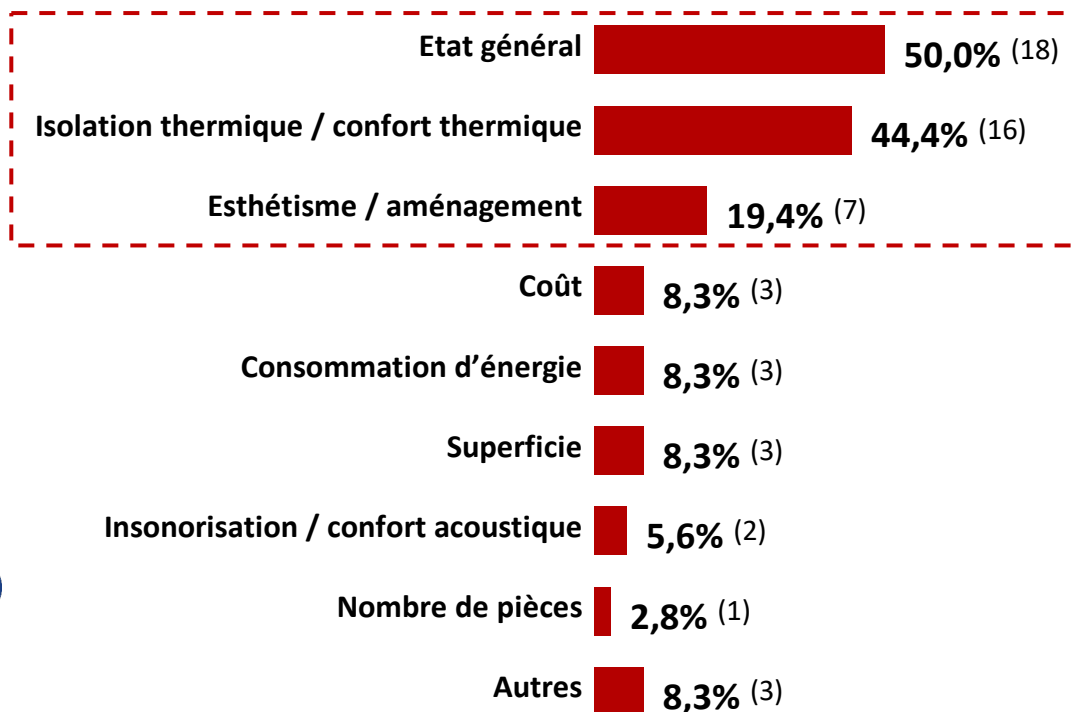
- Résidences : La Closerie, Lucien Manès, Fréd. Koehler, Bois d'Enfer
- Résidences < 20 logements
- Patrimoine > 50 ans

### Evaluation référente

- + Locataires > 60 ans
- + Copropriétés

## Q13. En quoi n'êtes-vous pas satisfait de votre logement ?

Base : 36 locataires insatisfaits du logement – plusieurs réponses possibles



Question à choix multiples



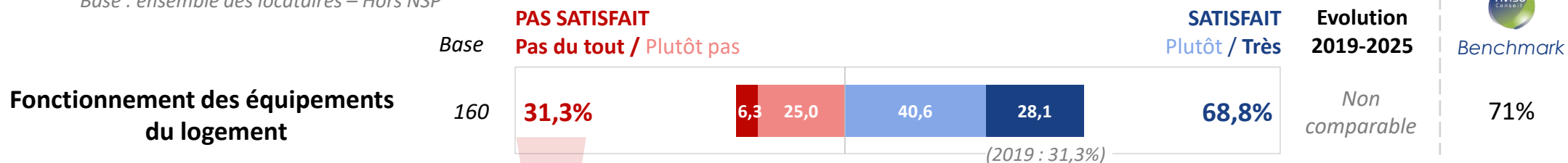
Nouvelle question

NEW

# Équipements du logement

Q14. Et êtes-vous globalement (...) du fonctionnement général des équipements de votre logement, tels que le chauffage, la robinetterie, les sanitaires, les volets, les fenêtres, etc... ?

Base : ensemble des locataires – Hors NSP



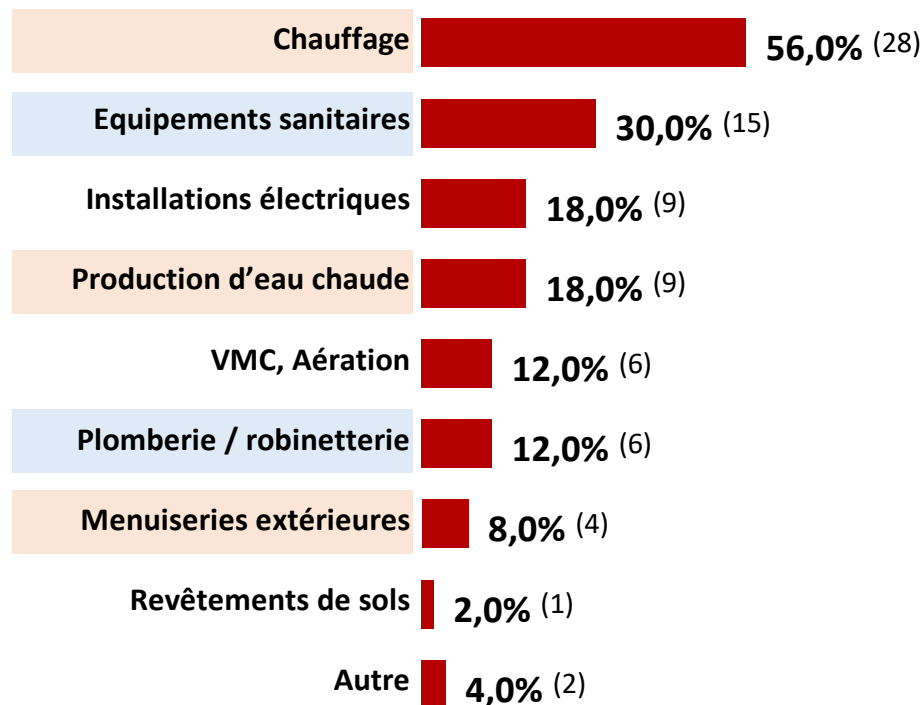
Etat général des équipements des logements (à la norme) révélant des besoins importants de rénovation ou de maintenance sur une partie du parc, centrés sur le confort thermique des logements, puis sanitaires

Evaluation en retrait	Evaluation référente
- Résidences : Pinède, Villa des Arts, Renaudin, Lucien Manès, F. Koehler - T4 et plus	+ Copropriétés

A noter : patrimoine récent également concerné par les problématiques d'état des équipements

Q15. De quel(s) équipement(s) êtes-vous principalement insatisfait ?

Base : 50 locataires insatisfait des équipements du logement – plusieurs réponses possibles



Question à choix multiples

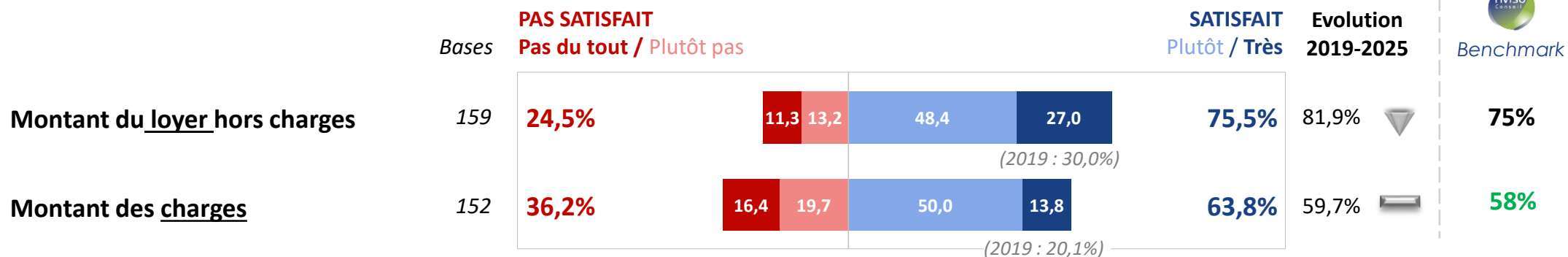
Nouvelle question

# Coût du logement

Q16. Êtes-vous globalement (...) du montant de votre loyer, sans les charges ?

Q17. Et plus précisément, du montant des charges que vous payez, en dehors du loyer, vous en êtes (...) ?

Base : ensemble des locataires – Hors NSP



## Relative stabilité du positionnement 'coût' du logement (léger recul du coût du logement), globalement à la norme du marché

- Perception du loyer supérieure sur le parc en Copropriétés et auprès des retraités, mais en retrait sur le parc ancien, et les logements au chauffage électrique
- Niveau de charges également mieux accepté par les retraités, mais moins par les locataires habitant sur le parc ancien et dans les logements au chauffage électrique

### Evaluation LOYER en retrait

- Résidences : Pinède, Petite Prairie, Lucien Manès, F. Koehler
- Résidences > 100 logements
- Patrimoine > 20 ans
- Chauffage électrique

### Evaluation LOYER référente

- + Locataires > 60 ans
- + Copropriétés
- + T1/T2

### Evaluation CHARGES en retrait

- Résidences : Pinède, La Closerie, Lucien Manès, Bois d'Enfer
- Patrimoine > 50 ans
- Chauffage électrique

### Evaluation CHARGES référente

- + Locataires > 60 ans
- Résidences > 100 logements
- + T1/T2
- + > 10 ans d'ancienneté dans le logt



## **4. Relation locataire et traitement des sollicitations**

# Qualité de l'accueil avec le bailleur

Q18. Globalement, lorsque vous êtes en contact avec votre bailleur, diriez-vous que vous êtes (...) de l'accueil qui vous est réservé (téléphone, agence, mail, extranet...)?

Base : ensemble des locataires – Hors NSP

**Nouvelle question** NEW



**Très bonne qualité d'échanges avec les interlocuteurs du bailleur, lors des contacts ou autres sollicitations**

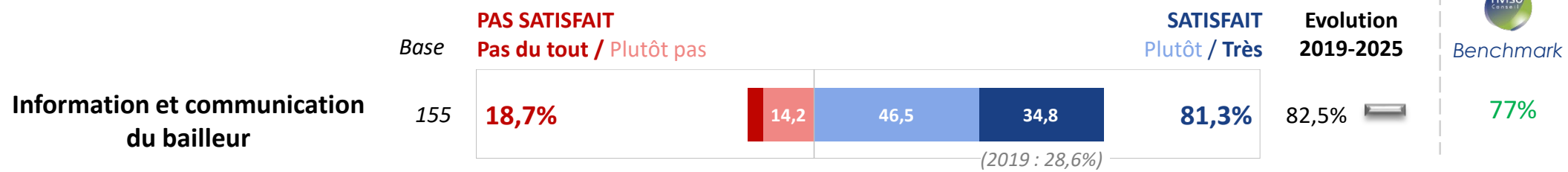
**Evaluation référente**  
+ Age locataires >60 ans

**Auprès des locataires ayant fait une demande : 86%**

# Information et communication

Q36. D'une manière générale, êtes-vous (...) de l'information et de la communication de votre bailleur ?

Base : ensemble des locataires – Hors NSP



**Information globale du bailleur stable à un bon niveau, y compris auprès des locataires ayant fait une demande récente**

**Auprès des locataires ayant fait une demande : 75%**



# Sollicitation du bailleur

Q19. Au cours des 6 derniers mois, avez-vous fait une demande à votre bailleur, qu'elle soit technique, administrative ou toute autre demande ?

Base : ensemble des locataires



**27,5%** des locataires ont fait une demande à 'Habiter à Yerres' au cours des 6 derniers mois (Rappel 2019 : 52,8%)



Benchmark

45%

Q20. La dernière fois, c'était pour quelle raison ?

Base : 44 locataires ayant fait une demande au bailleur

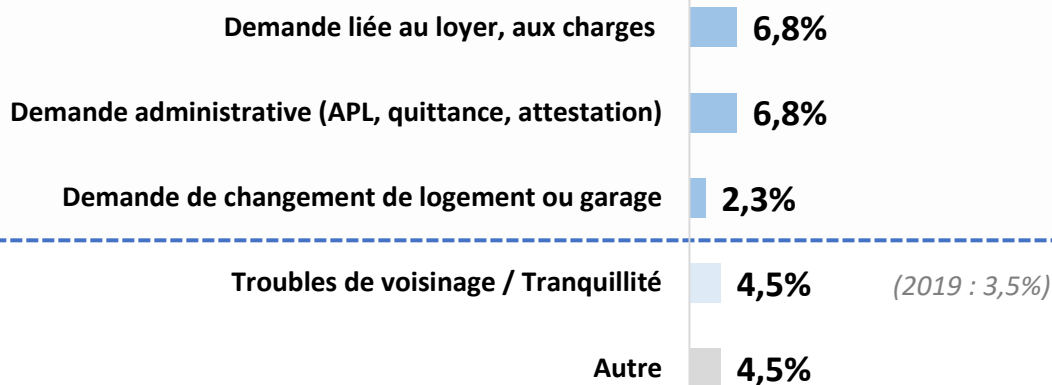
## DEMANDE TECHNIQUE

(2019 : 81,4%) **74,9%**



## DEMANDE ADMINISTRATIVE

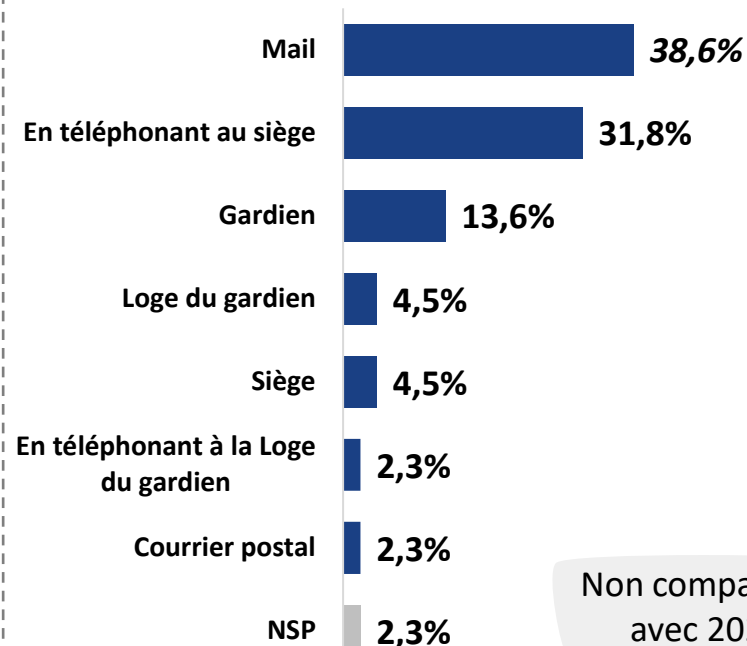
(2019 : 12,8%) **15,9%**



Toujours une importante sollicitation technique, les autres motifs étant assez dilués

Q21. Quel moyen avez-vous utilisé pour faire cette demande, en premier, parmi les choix suivants ?

Base : 44 locataires ayant fait une demande au bailleur



Non comparable avec 2029

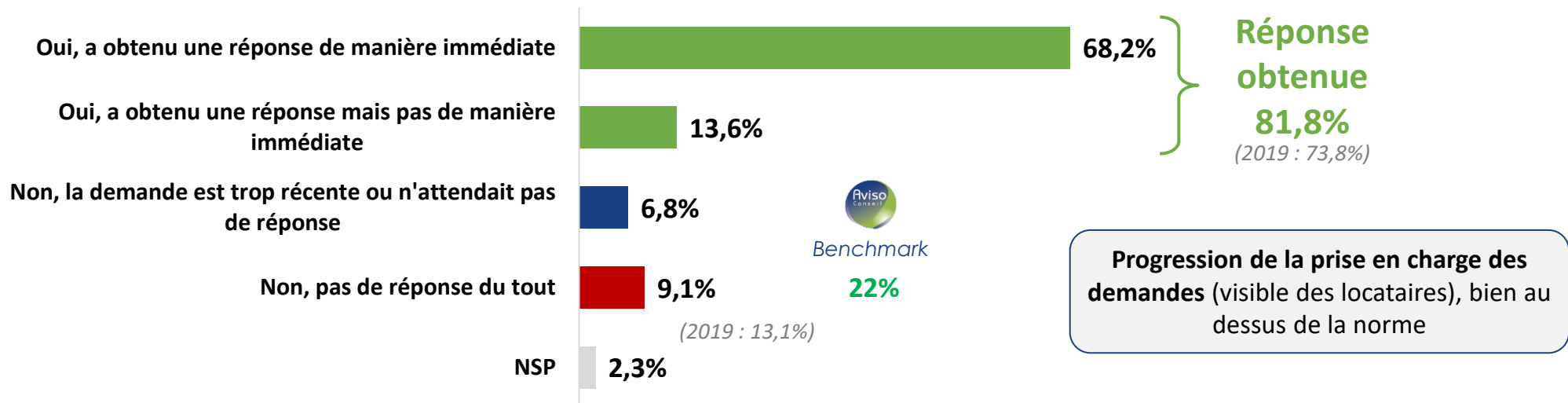
Sollicitation centrée sur le téléphone ou le mail, parfois auprès du personnel de proximité

# Réponse à la demande & relance locataires

Q25. Avez-vous eu une réponse définitive de votre bailleur à cette demande, qu'elle soit positive ou non, mais au moins une réponse ?

Q25bis. Plus précisément, est-ce parce que ... ?

Base : 44 locataires ayant fait une demande au bailleur



Q26. Avez-vous dû relancer votre bailleur pour que votre demande soit traitée ?

Base : 44 locataires ayant fait une demande au bailleur



**36,4% des demandes ont fait l'objet d'une relance**

(Rappel 2019 : 39,3%)

**Benchmark 53%**

Et une relance locataires (par manque de visibilité sur le délai de réponse ou d'intervention) **toujours maîtrisée** (inférieure à la norme)

Demande technique	Motif de la sollicitation		
	Demande d'intervention technique logement	Problème au niveau de la résidence	Demande administrative
36,4%	28,0%	50,0%	42,9%

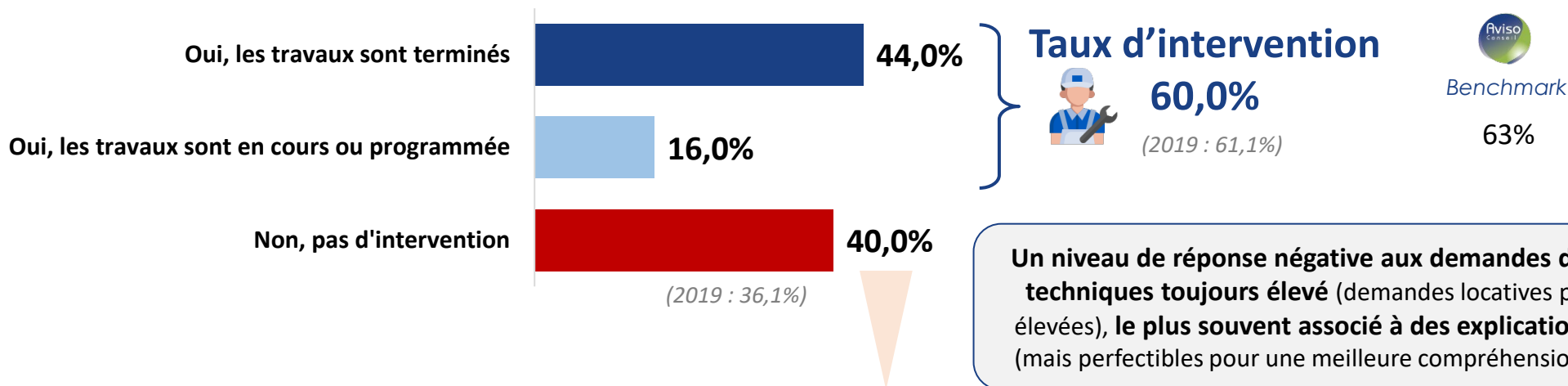
# Focus sur les interventions techniques dans le logement



**56,8%** des demandes portaient sur une panne / des travaux dans le logement  
(2019 : 39,5%)

## Taux d'intervention (sur les demandes techniques dans le logement)

Q27. Concernant votre dernière demande de travaux ou de réparation dans votre logement, y a-t-il eu une intervention dans votre logement ?  
Base : 25 locataires ayant fait une demande technique dans le logement



Q28. Pour quelle raison n'avez-vous pas eu d'intervention, parmi les choix suivants :  
Base : 10 locataires n'ayant pas eu d'intervention suite à leur demande

**Nouvelle question** NEW

**Explications en cas de non-intervention : 70%**

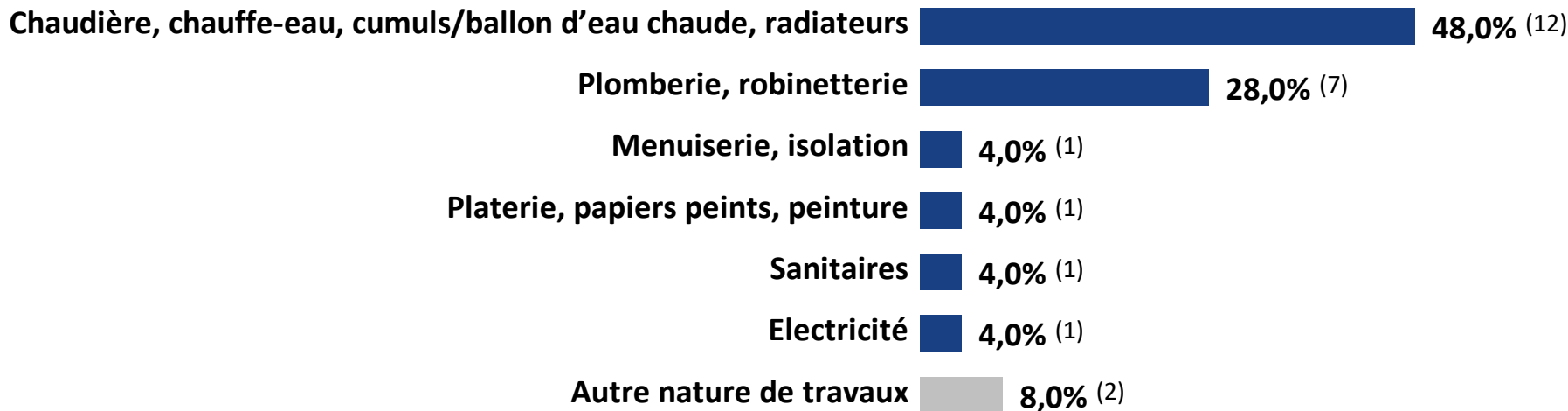
- A la charge du locataire : 10%
- Attends l'appel de l'entreprise pour prendre un RDV : 30%
- Autre explication : 30%

**Aucune explication : 30%**

# Focus sur les interventions techniques dans le logement (suite)

Q29. Quelle était le type de travaux ou de réparation de votre demande d'intervention ?

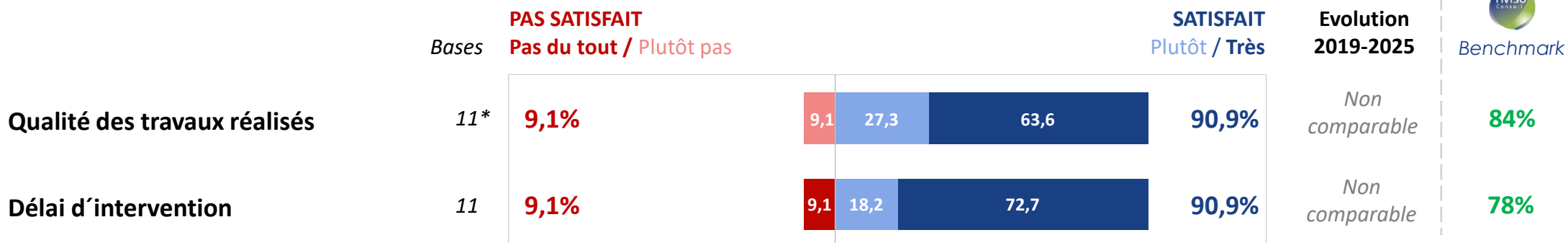
Base : 25 locataires ayant fait une demande technique dans le logement



## Evaluation des interventions

Q30 et Q31. Concernant ces travaux, êtes-vous... ?

Base : 11 locataires pour lesquels les travaux dans leur logement suite à leur demande sont terminés – Hors NSP



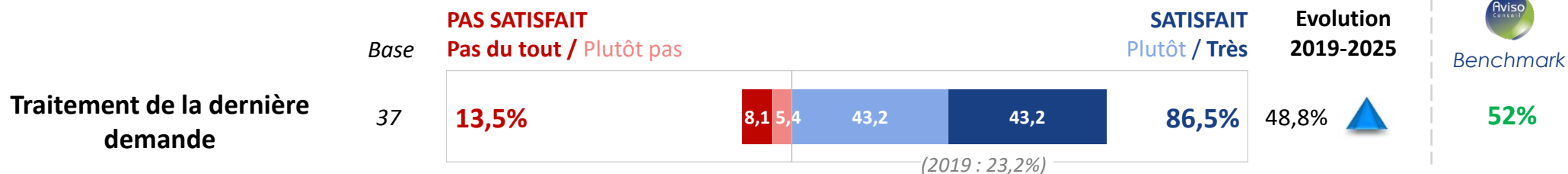
! \* : base très faible (% donné à titre indicatif)

Des interventions très bien perçues en matière de qualité des travaux (qualité et délais)

# Evaluation du traitement de la sollicitation

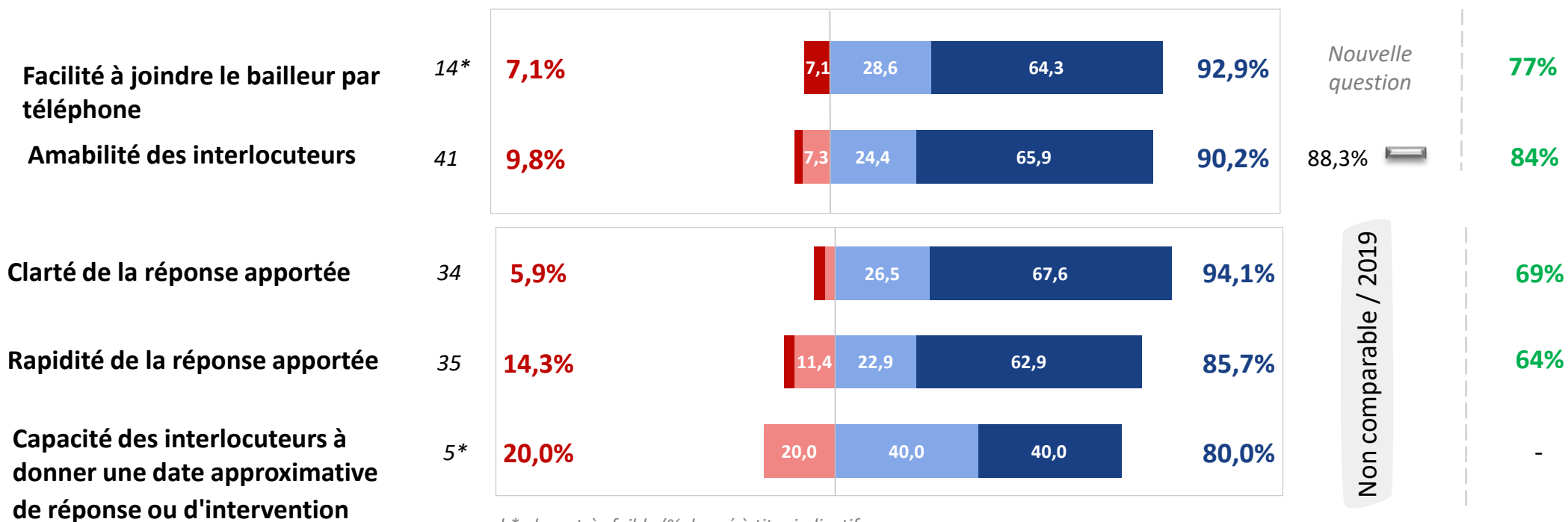
Q35. Et au final, du traitement de votre dernière demande, en êtes-vous globalement (...) ?

Base : 44 locataires ayant fait une demande au bailleur – Hors NSP



**Indicateur global de sollicitation en nette hausse, bien au-dessus de la norme** (grâce notamment au très bon niveau de prise en charge, de joignabilité, de qualités des échanges, de clarté et de rapidité des réponses apportées, puis de qualité des interventions)

Motif de sollicitation	
Demande technique	Demande administrative
85,7%	83,3%



! \* : base très faible (% donné à titre indicatif)

Q32 à Q34. Si l'on fait un bilan de votre dernière demande adressée à votre bailleur, avez-vous été (...) des points suivants ?

Base : 44 locataires ayant fait une demande au bailleur – Hors NSP



## **5. Lettre d'information & Espace web**

# Lettre d'informations Locataires

Q37. Connaissez-vous la Lettre d'informations aux locataires, diffusée chaque trimestre par votre bailleur, HABITER A YERRES ?

Base : ensemble des locataires



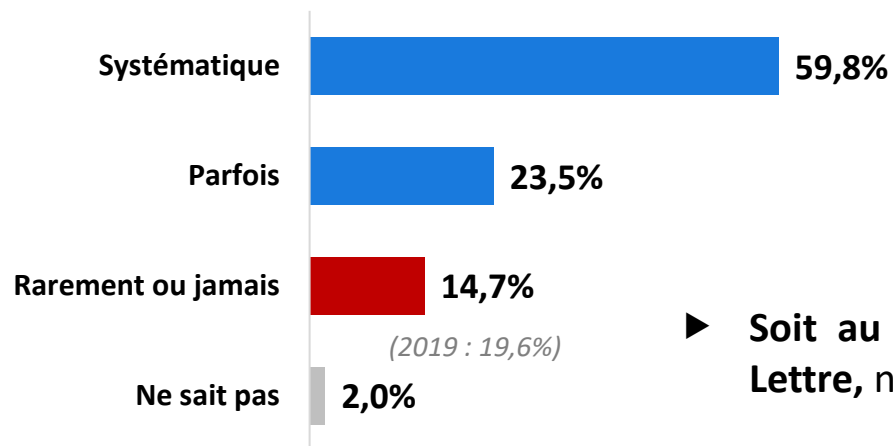
**63,7%** des locataires connaissent la Lettre d'informations aux locataires

(Rappel 2019 : 56,4%) ▲

+ 40-70 ans

Q38. Habituellement, comment lisez-vous cette Lettre d'informations (...)?

Base : 102 locataires connaissant la Lettre



Une connaissance et un lectorat de la Lettre d'Informations en légère hausse / 2019 (messages diffusés touchant environ un locataire sur deux)

Taux de lecture:

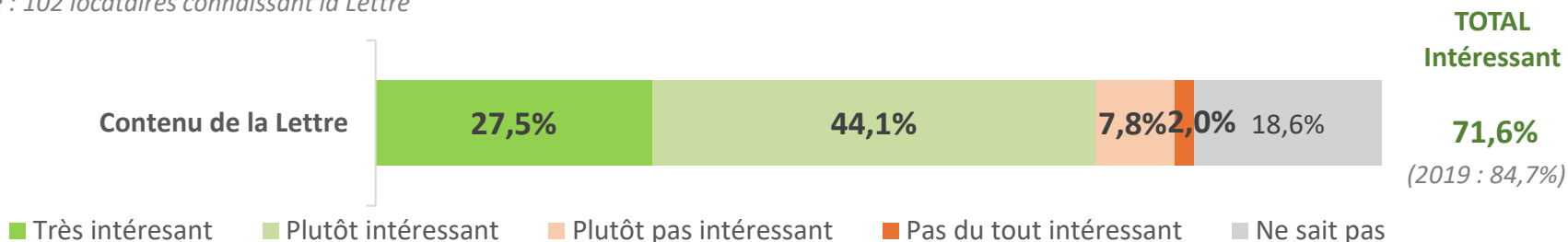
**83,3%**

(2019 : 78,3%) ▲

► Soit au global 53% de locataires de la Lettre, ne serait-ce qu'occasionnellement

Q39. Trouvez-vous le contenu de cette Lettre d'informations ?

Base : 102 locataires connaissant la Lettre



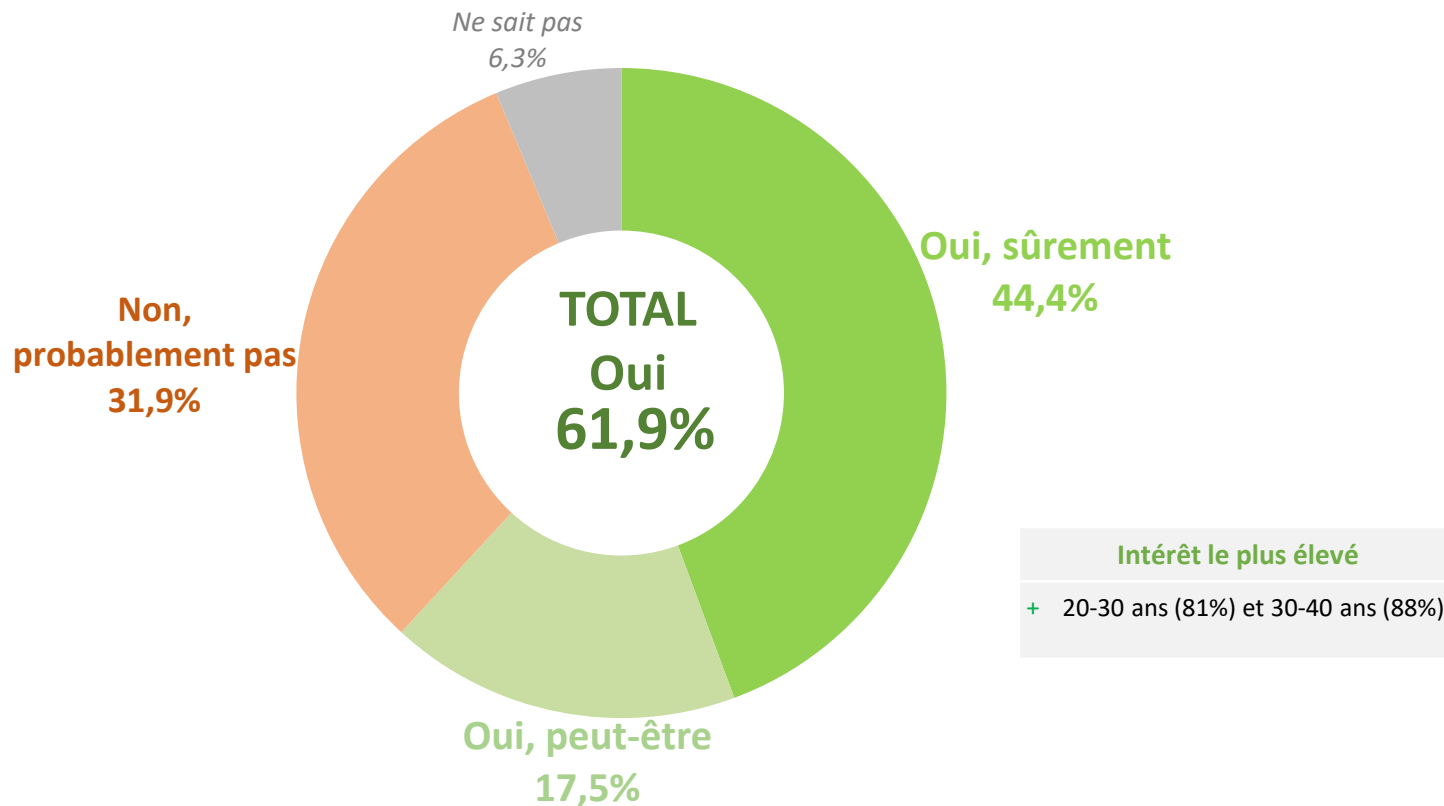
Un niveau d'intérêt partagé auprès des lecteurs de la Lettre d'Information (environ la moitié de ceux qui connaissent trouve le contenu intéressant)

# Intérêt pour un nouvel 'Espace Web Locataires'

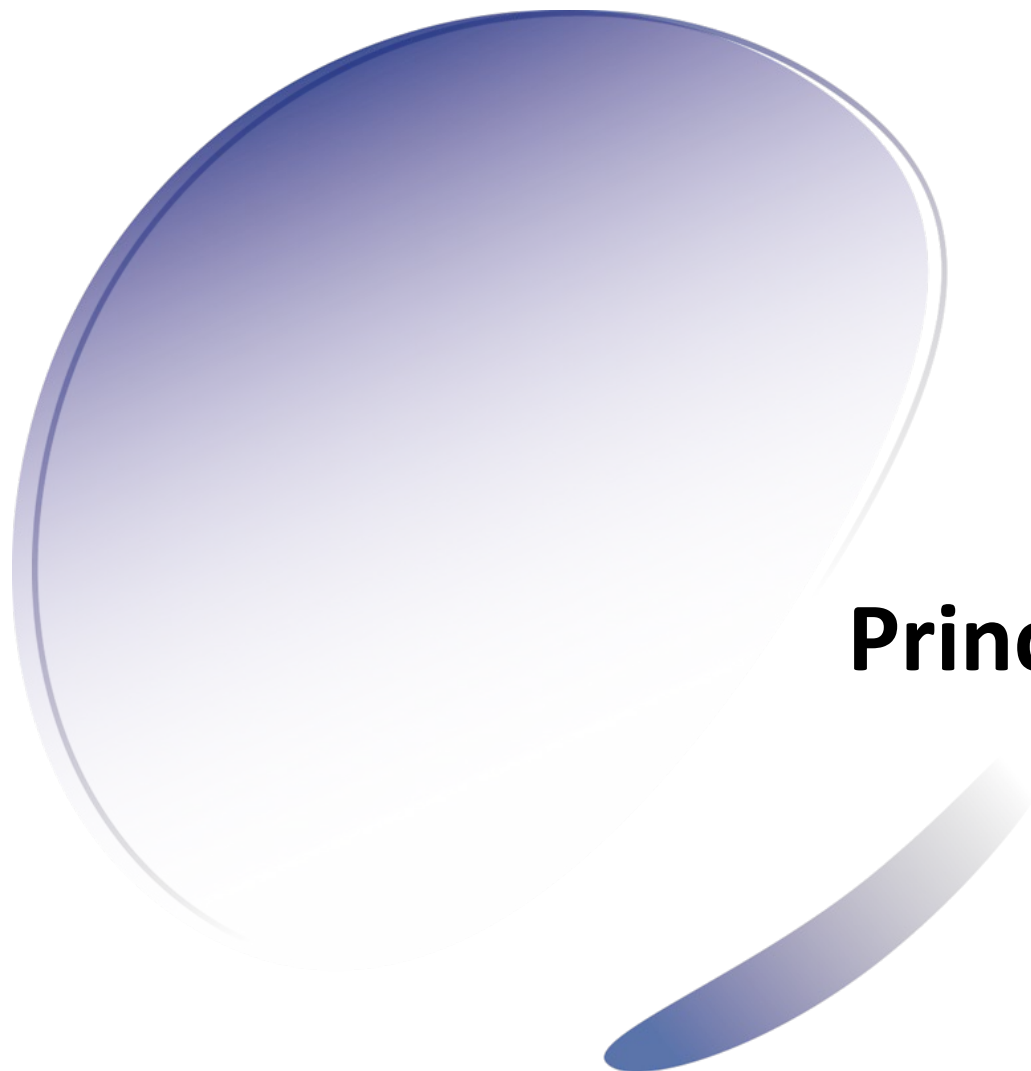
Q40. Votre bailleur souhaite proposer à ses locataires un nouvel Espace Web Locataires, accessible depuis son site Internet, via un code d'accès, vous permettant de payer votre loyer, de faire des demandes en ligne et d'accéder à des documents ? Seriez-vous prêt à utiliser ce nouvel Espace Web locataires en cas de besoin ?

Base : ensemble des locataires

Nouvelle question



Intérêt partagé pour le nouvel Espace Locataires, plus élevé auprès des locataires les plus jeunes (< 40 ans)



# Synthèse

## Principaux enseignements et axes de réflexion

**Evaluation globale du bailleur renforcée / 2019, à un très bon niveau** (bien au dessus de la norme), plutôt homogène sur l'ensemble du parc (malgré des attentes de réhabilitation plus marquées dans quelques résidences), s'appuyant sur 2 piliers :

- **La qualité du parc résidentielle et du cadre de vie, en matière** de qualité de vie et de propreté des espaces extérieures et des parties communes intérieures (malgré quelques sujets d'incivilité et de fortes attentes en matière de maintenance de certains équipements de sécurisation des lieux).
  - **L'efficacité du dispositif de relation locataires et du traitement des sollicitations**, en nette progrès et expliquant en grande partie l'évolution de la satisfaction globale
- ▶ **Attractivité résidentielle globalement bien au-dessus de la norme**, favorisée par un **cadre de vie toujours très favorable** (problématiques localisées d'incivilités et tranquillité, mais à un faible niveau au regard du marché de l'habitat social)
- *Entretien des espaces extérieurs à un excellent niveau et niveau de prestations de nettoyage des parties communes satisfaisantes globalement* (vigilance dans quelques résidences, parfois due à des actes de non-respect des lieux).
  - *Mais des équipements critiqués* (points d'accès, éclairage, ascenseur), traduisant des besoins de maintenance ou de rénovation (parfois suite aux incivilités) et de visibilité sur la prise en charge et la suite donnée par le bailleur aux problèmes techniques.
- ▶ **Qualité du parc de logements et des équipements correcte**, globalement à la norme (supérieurs sur le parc en copropriété) **les attentes de rénovation, élevées, portant sur l'état général et l'aspect des logements, puis ciblant les équipements liés au confort thermique** (chauffage, fenêtres, isolation, température), **puis sanitaire**.
- *A noter un positionnement du coût du loyer et des charges à la norme (un peu en baisse sur le loyer / 2029), supérieur sur le parc en Copropriété, inférieur sur le parc le plus ancien et les logements avec chauffage électrique.*
- ▶ **Traitement des sollicitations et retour d'expérience d'un excellent niveau et en nette progression** (bien au dessus de la norme), confirmant la **qualité d'accueil** et le très bon niveau de **joignabilité**, la **nette amélioration en matière de réponses aux demandes, de clarté et de rapidité des réponses apportées et le bon niveau des interventions techniques**.
- *Une absence d'intervention suite aux demandes techniques encore élevée (demandes locatives), mais une bon niveau d'explications associé, bien que perfectible*
  - *Une information globale du bailleur stable et toujours bien perçue par les locataires, la Lettre d'Information aux Locataires constituant l'un des vecteurs de communication (lu, souvent ou parfois, par la moitié des locataires)*

## Maintenance des logements ...

- Programme de **réhabilitation / travaux** ciblé sur le parc le plus ancien (postes thermiques et sanitaires) en lien avec le PSP.
- Réflexion sur l'intérêt d'une mise en place de **contrat de maintenance prenant en charge quelques travaux locatifs** (ex : robinetterie) - **sécuriser le suivi des engagements contractuels** des entreprises en marché (méthode de contrôle et de mesure des indicateurs clefs, et règles de pilotage des entreprises).

## Entretien résidentiel ...

- **Dispositif 'propreté'** piloté sur les sites fragiles (espace communs) : **maintenir un suivi actif des prestations, homogène entre résidences** (outil de suivi et de contrôle en lien avec le contenu des marchés, feedback aux équipes de nettoyage) + **communication sur site** (respect des lieux, fiches de passages ...) + **actions d'embellissement de halls** ciblées.
- **Entretien technique : plan de surveillance** des équipements, inciter les locataires à **signaler tout problème** auprès du bailleur, **communication groupée** en cas de pannes résidentielles (SMS, affichage ...), pour valoriser la prise en charge (avec motif et délai)

## Retour d'expérience locataires (lors des sollicitations)

- **Relation locataire** à maintenir sur la prise en charge des demandes (**accueil, joignabilité, réponse orale de 1<sup>er</sup> niveau**).
- Réflexion sur le contenu et la forme des **réponses sur les demandes non abouties** (optimiser la notion de visibilité et de pédagogie pour tout type de demande sans réponse favorable).
- Accentuer **le suivi des sollicitations techniques**, jusqu'à l'intervention des entreprises sur les demandes techniques (retour d'information plus précis sur les délais de prise de RDV, de réponses et d'interventions).

## Communication externe et interne

- **Maintenir un plan de communication multicanale**, générale et personnalisée (panneaux d'affichage à jour, Site Internet et futur Espace Web Locataires, notifications sms, tutos ...) en impliquant autant l'ensemble des **collaborateurs en tant que vecteur d'information et d'accompagnement** (contenu des contrats).