

EDITO

LES RÉSULTATS SONT LÀ !

L'enquête satisfaction menée tous les 3 ans par Mâcon Habitat constitue un véritable outil d'aide à la décision.

L'analyse fine des résultats révèle des besoins et des attentes des locataires qui ne figurent pas toujours dans notre Plan Stratégique de Patrimoine et dans les orientations arrêtées par Mâcon Habitat ou sur des temporalités différentes.

Ces éléments sont analysés et permettent selon les cas et selon certaines conditions de modifier nos choix afin de prendre davantage en compte l'avis de nos clients.

Cette stratégie est bénéfique puisqu'entre les 2 dernières enquêtes satisfaction, le taux global de satisfaction a gagné 1 point. A la lecture de ce journal, dédié à l'enquête satisfaction 2023, vous pourrez découvrir les résultats sur les principaux thèmes.

Ce taux de satisfaction place Macon Habitat dans les très bons élèves et reflète l'investissement quotidien de l'ensemble des équipes.....mais nous sommes conscients que tout n'est pas parfait et que nous devons nous améliorer sur certains axes. Bonne lecture !



Éric Maréchal
Président
de Mâcon Habitat



Karen Clivio-Fontany
Directeur Général
de Mâcon Habitat

DOSSIER

ENQUÊTE SATISFACTION : D'EXCELLENTS RÉSULTATS

Tous les trois ans, Mâcon Habitat réalise une enquête satisfaction auprès de ses locataires pour mesurer la qualité du service que nous vous rendons. Ce sont 985 locataires qui ont été interrogés par téléphone en septembre dernier.



QUI A MENÉ L'ENQUÊTE ET QUELS THÈMES ONT ÉTÉ ABORDÉS ?

L'enquête a été réalisée par la société Ensome de Saint-Etienne. Ensome est spécialisée dans les mesures de satisfaction pour les bailleurs sociaux.

Administrée du 14 septembre au 29 septembre, l'étude a abordé une dizaine de thèmes allant de la vie dans le quartier, dans la résidence, dans le logement, en passant par la relation entre le bailleur et le locataire.

La méthode des quotas a été

utilisée pour que l'échantillon de locataires répondant soit représentatif de la diversité de notre patrimoine (habitat individuel ou collectif, quartiers prioritaires de la ville ou non, ancienneté du locataire dans le patrimoine, âge, poids de l'ensemble immobilier dans le patrimoine de Mâcon Habitat, etc..).

Les résultats que vous découvrez sur la double page intérieure sont représentatifs de la satisfaction des locataires.

SATISFACTION GLOBALE



81,4%

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits
de Mâcon Habitat
+1 point par rapport à 2019

VOTRE RÉSIDENCE



74,8 %*

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits de
leur résidence/immeuble



78,4% - stable

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits des
équipements communs de leur
immeuble



74%/+26 points

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits de la
propreté générale des abords



81,7%*

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits de
la tranquillité de leur résidence/
immeuble



71,8%/+10 points

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits de la
propreté des espaces communs (halls,
escaliers..)

LE LOGEMENT



83,3%/+4,4 points

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits de
leur logement



79,5%/+0,8 points

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits des
équipements de leur logement

LA RELATION BAILLEUR - LOCATAIRES



88,9%*

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits
de l'accueil



86,7%*

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits
de la qualité des interventions
(entreprise ou Mâcon Habitat)

L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION



88,9%*

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits
de l'information et la
communication de
Mâcon Habitat



89,3%/+8,2 points

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits
de l'affichage dans les halls
d'immeuble



85,9%/+14,5 points

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits
du site internet Mâcon Habitat



91,4%/+4,4 points

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits
du compte extranet

LES REPRÉSENTANTS DE LOCATAIRES



89,7%*

DES LOCATAIRES
sont satisfaits/très satisfaits des
représentants des locataires



QU'EST-CE QUE L'APPLICATION BATIFIRE À LAQUELLE MÂCON HABITAT EST ABONNÉ ? UN OUTIL NUMÉRIQUE INNOVANT

Sébastien Buchet, Directeur de la Relation Clients, vous répond.

QU'EST-CE QUE BATIFIRE ?

BatiFire est une application, gratuite et simple d'utilisation, permettant aux exploitants (un bailleur par exemple) de partager les informations essentielles de leurs bâtiments avec les services de secours. Elle est en cours de déploiement auprès de nombreux services de secours et concerne tout type de bâtiments.

Depuis début 2023, le SDIS 71 a accès à BatiFire.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Le bailleur renseigne dans BatiFire les informations essentielles sur son bâtiment (plans, conditions d'accès, personnes à contacter, localisation des risques, zones à protéger, etc.)

Grâce à ces informations, les services de secours pourront intervenir de manière plus efficace et plus sûre. Disponibles dans leur système de gestion opérationnel, ils peuvent donc consulter ces données dès l'alerte déclenchée au 18/112.

POURQUOI C'EST UTILE ?

BatiFire permet de protéger les immeubles et leurs occupants car, en ayant accès aux informations essentielles, les services de secours peuvent :



- Établir leur stratégie d'intervention en amont de leur arrivée ;
- Se concentrer sur les points névralgiques du site ;
- Réduire leur délai d'intervention ;
- Limiter au maximum les dégâts.

Cela leur est utile pour appréhender au mieux les enjeux, adapter les envois de moyens en lien avec le risque réel et de prendre également connaissance des renseignements importants en amont de l'intervention pour maximiser l'efficacité et la rapidité dès leur arrivée sur site.

LA SÉCURITÉ DES DONNÉES EST-ELLE GARANTIE ?

C'est une priorité majeure. En effet, par mesure de sécurité, la lecture de ces données n'est possible que par l'application BatiFire. Seuls les services de secours peuvent l'utiliser à condition de posséder un compte vérifié et un mot de passe. Toutes les données sensibles et confidentielles sont ainsi protégées et sécurisées. Le recensement des éléments principaux du patrimoine existant (le nouveau patrimoine se fera au fil de l'eau) est terminé pour l'intégration dans l'application. De nouvelles informations (type de chauffage, positionnement des compteurs, interlocuteurs sur l'immeuble (Référénts de secteurs...), etc...) seront ajoutées au fur et à mesure afin d'offrir encore plus de détails aux services de secours lors de leurs interventions.

QU'EST-CE QUE LE QR CODE SÉCURITÉ BÂTIMENT ?



Le QR Code Sécurité bâtiment est un flash Code pour sauver des vies, préserver l'activité industrielle, sociale ou commerciale et pour sauvegarder le patrimoine. Il est accessible aux services de secours depuis la façade du bâtiment concerné. Le QR Code Sécurité Bâtiment est flashé avec un smartphone ou une tablette équipée de l'application. Ces flash-code seront apposés sur les immeubles de Mâcon Habitat lorsque que le travail de recensement des données sera abouti.

Mâcon Habitat est le premier bailleur de Bourgogne Franche Comté à s'abonner à la solution BatiFire.



Mâcon Habitat
211, rue Kennedy - CS 60311 - 71011 Mâcon Cedex.
Tél. 03 85 21 63 63 - e-mail : contact@macon-habitat.com
ISSN 1779-8914 - n° 75 - Avril 2024
imprimé sur papier 100% recyclé.

www.macon-habitat.com

Si vous vous interrogez sur vos charges ou tout autre sujet concernant votre logement, votre résidence, votre quartier... adressez vos questions à Mâcon Habitat soit par courrier postal, soit par courriel : communication@macon-habitat.com

Directeur de la publication & rédacteur en chef : Karen Clivio-Fontany - Rédaction, réalisation : B. Augros (Direction de la Communication Mâcon Habitat) | Crédits Photos : Mâcon Habitat - BatiFire - Adobestock - Freepick

 @ophmaconhabitat