

## 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.**