



LES RÉSULTATS ENQUÊTE TRIENNALE URH 2023

PRÉAMBULE

Pas-de-Calais habitat a participé à l'enquête mise en place par l'Union Régionale pour l'Habitat des Hauts-de-France - URH, la fédération régionale des offices HLM.

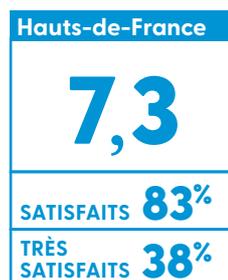
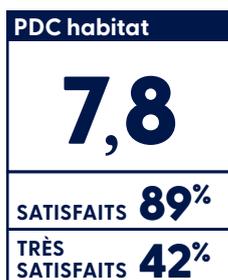
Elle permet de comparer le degré de satisfaction des locataires de Pas-de-Calais habitat à celui des autres bailleurs des Hauts-de-France et des bailleurs nationaux.

D'octobre 2022 à juin 2023, le questionnaire a été soumis par un cabinet indépendant à un échantillon de 42 608 locataires des 25 bailleurs sociaux de la région participant à l'enquête.

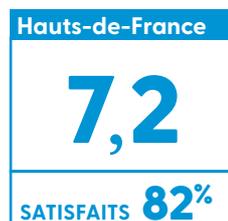
Pour Pas-de-Calais habitat, 2 400 locataires ont été interrogés.

Voici une sélection des résultats les plus significatifs, ils sont notés sur 10.

LA SATISFACTION GLOBALE



LA QUALITÉ DE VIE DANS LA RÉSIDENCE



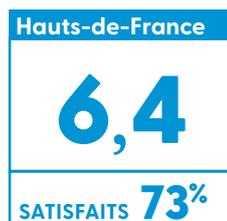
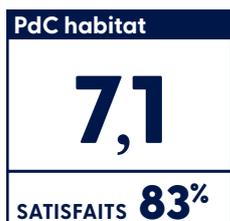
LA QUALITÉ DE VIE DANS LE LOGEMENT



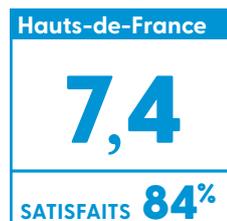
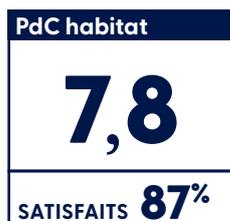
LA RELATION ET LE CONTACT AVEC LE BAILLEUR



LA PRISE EN CHARGE DES DEMANDES D'INTERVENTIONS TECHNIQUES



L'INFORMATION ET LA COMMUNICATION



CONCLUSION

Près de 9 locataires sur 10 sont satisfaits de Pas-de-Calais habitat et 42 % indiquent être tout à fait satisfaits.

La satisfaction reste stable sur une grande majorité de critères mais la tendance est à la hausse. Elle est globalement supérieure au panel régional comme national.

Pas-de-Calais habitat s'illustre notamment par sa relation avec les locataires, son amabilité, sa joignabilité, l'information et la communication, l'efficacité, la réactivité, le rapport qualité prix ou encore le logement et ses équipements.

Ce sont les points forts de l'Office.