

# ENQUÊTE LOCATAIRES 2024

## Offre de services C'Chartres habitat

Dans un objectif d'amélioration constante de la qualité de services, C'Chartres habitat a effectué en 2024 une enquête auprès des locataires afin de recueillir leurs avis sur les offres de services proposées aujourd'hui ainsi que leur intérêt pour la création de nouvelles offres.

### Nos points forts et axes d'amélioration :

- Les locataires sont satisfaits des **contacts avec l'Office et des services d'accompagnement** proposés par C'Chartres habitat :

TAUX DE SATISFACTION  
GLOBAL

84%

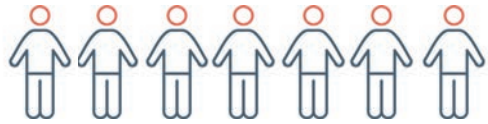
- L'offre de services actuelle, diversifiée, est plutôt bien identifiée par les locataires mais gagnerait à être encore davantage connue.

- **La possibilité de gérer en autonomie ses informations personnelles dans un espace locataires disponible sur web et mobile suscite un intérêt particulier**, à condition que cela ne soit pas au détriment du contact humain qui est apprécié.

# VOS ÉCHANGES AVEC C'CHARTRES HABITAT

SAVEZ-VOUS QUI CONTACTER  
À L'OFFICE SELON VOS BESOINS ?  
(BESOINS TECHNIQUES  
OU ADMINISTRATIFS)

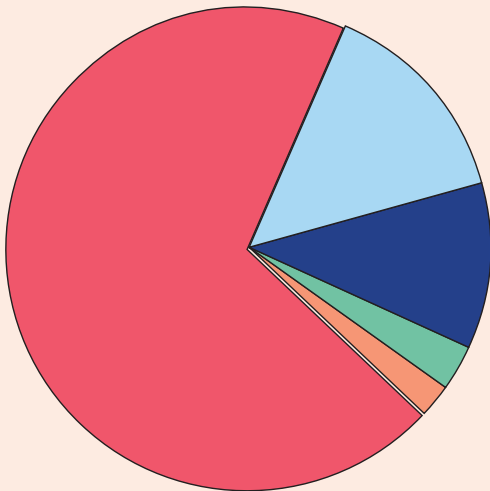
OUI: 72 %



NON: 28 %



QUELS MOYENS DE COMMUNICATION UTILISEZ-VOUS GÉNÉRALEMENT ?



TÉLÉPHONE: 69 %

EMAILS: 14 %

CONTACT AVEC LE PERSONNEL  
DE L'ACCUEIL: 11 %

CONTACT AVEC L'ÉQUIPE DE PROXIMITÉ: 3 %

COURRIERS: 2 %

OÙ TROUVEZ-VOUS LES INFORMATIONS ?  
(PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES)

JOURNAL VOTRE LOGEMENT: 42 %

SITE INTERNET: 42 %

AVIS D'ÉCHÉANCE:  
26 %

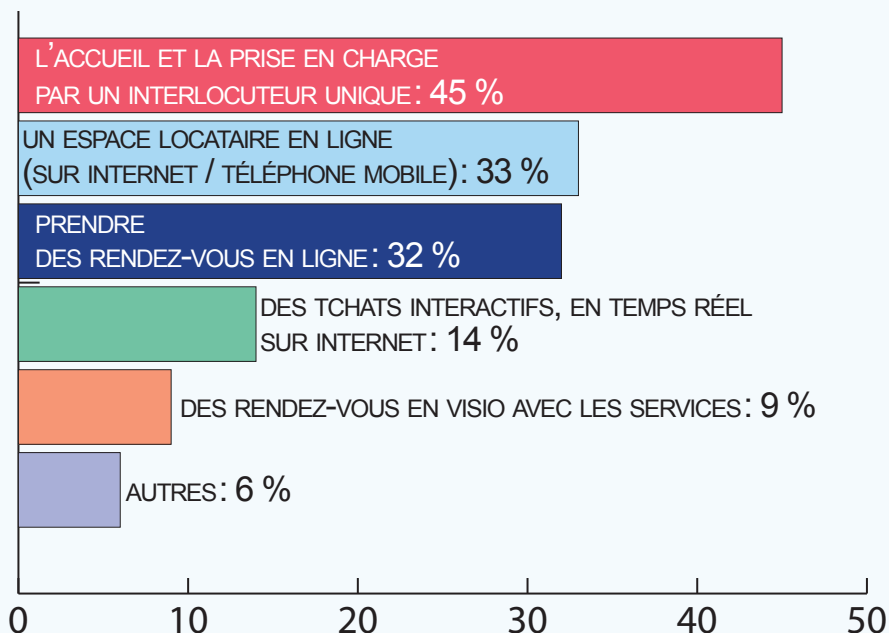
COURRIERS DE  
L'OFFICE: 24 %

AUTRES: 8 %

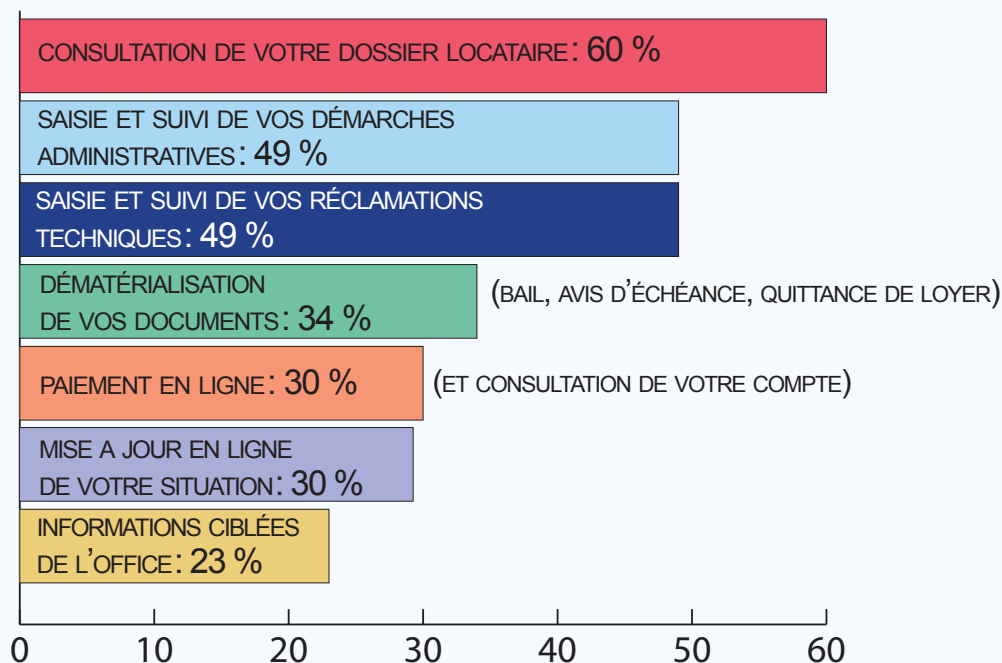
0 10 20 30 40 50

## COMMENT AMÉLIORER NOS ÉCHANGES?

QUELLES NOUVELLES OFFRES DE SERVICES SERAIENT PERTINENTES POUR AMÉLIORER NOS ÉCHANGES?

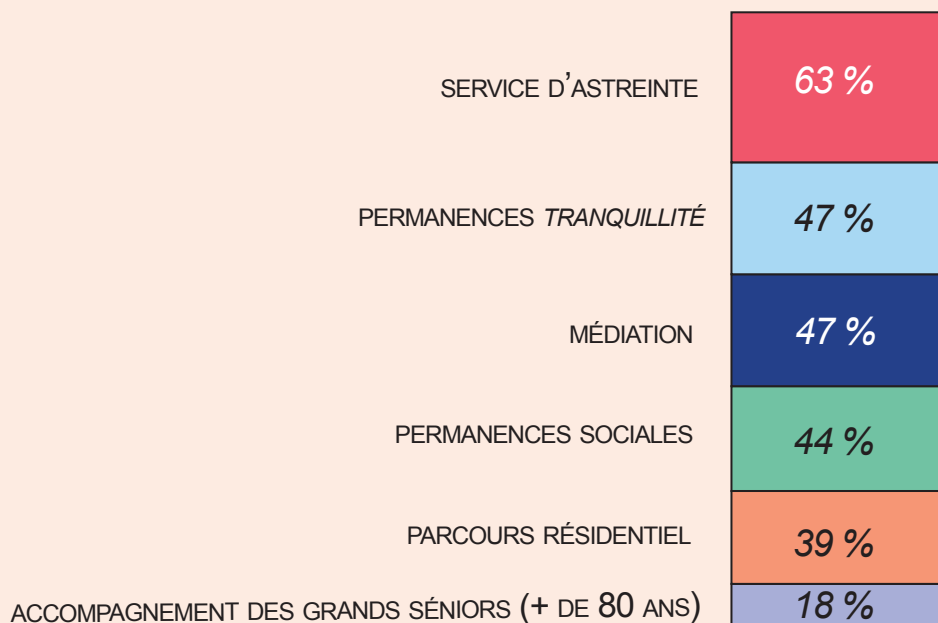


AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DES SERVICES, C'CHARTRES HABITAT PROPOSERA PROCHAINEMENT UN ESPACE LOCATAIRES ACCESSIBLE SUR INTERNET ET MOBILE. DE QUELLES FONCTIONNALITÉS SOUHAITERIEZ-VOUS DISPOSER ?



## VOTRE ACCOMPAGNEMENT AU QUOTIDIEN

AVEZ-VOUS CONNAISSANCE DES SERVICES MIS EN PLACE  
POUR VOUS ACCOMPAGNER DANS VOS DÉMARCHES ?



SERIEZ-VOUS INTÉRESSÉS PAR CES NOUVELLES OFFRES D'ACCOMPAGNEMENT ?

