

RÉSULTATS DE  
L'ENQUÊTE DE SATISFACTION  
2016

“ MÉSOLIA  
AMÉLIORE  
LE QUOTIDIEN DES  
LOCATAIRES ! ”



# LES LOCATAIRES DE MÉSOLIA TRÈS SATISFAITS

**82,5%**  
de satisfaction  
globale

L'enquête révèle **une satisfaction globale des locataires de Mésolia en hausse** depuis la dernière édition (79,4% en 2013).

*La référence moyenne du marché des ESH de Province : 81 %.*



Thématique  
**Logement**

**82,9%**  
SATISFAITS



Thématique  
**Quartier/Lieu**

**79,4%**  
SATISFAITS



Thématique  
**Conditions d'entrée\***

**81,7%**  
SATISFAITS

*\*base : locataires entrés il y a moins d'un an dans le logement*

## Répartition selon le territoire d'intervention

Bordeaux-Lormont

**82,4%**  
SATISFAITS

Bruges

**78,1%**  
SATISFAITS

Mérignac-Gradignan

**82,8%**  
SATISFAITS



Libourne

**84,2%**  
SATISFAITS

Bergerac

**82,5%**  
SATISFAITS

Toulouse

**84,6%**  
SATISFAITS

# LA RELATION LOCATAIRES, UN ATOUT CLÉ DE MÉSOLIA



L'accueil et la relation avec les locataires sont au cœur des préoccupations de Mésolia. La mise en place du **centre de relation clientèle** en septembre 2016 a permis de répondre à une véritable demande des locataires, qui sont **très satisfaits de la relation avec leur bailleur**.

Contact



**73,1%**  
SATISFAITS

Qualité de l'accueil



**84,7%**  
SATISFAITS

Communication  
et information



**79,6%**  
SATISFAITS

# LA PRIORITÉ DONNÉE AUX AXES D'AMÉLIORATION

La propreté et l'entretien des parties communes sont aujourd'hui de **véritables axes d'amélioration** pour Mésolia, avec des indices de **satisfaction très convenables** mais légèrement en dessous des références moyennes. La qualité des interventions est elle aussi un **enjeu majeur** pour la **qualité de service apportée à nos locataires**.

## Propreté des parties communes

60,6%  
SATISFAITS



## Qualité des interventions

66,6%  
SATISFAITS

Interventions suite à des **pannes** ou des **dégradations des ascenseurs** :

70,8%  
SATISFAITS

Interventions suite à des **pannes** ou des **travaux dans le logement** :

65,4%  
SATISFAITS

Interventions suite à des **pannes** ou **dégradations des parties communes** ou **espaces extérieurs** :

63,6%  
SATISFAITS

Cependant, Mésolia souhaite faire progresser ces chiffres. Pour répondre à cette problématique, Mésolia a intégré **quatre axes de mobilisation prioritaires** à court terme, validés avec les associations de locataires :

- la **propreté des parties communes**,
- l'intégration des **partenaires** à la

- démarche de qualité de service,
- la poursuite de l'identification des **équipements défectueux** confrontés à un risque de vétusté,
- la mesure régulière de la satisfaction des locataires sur des thématiques variées (travaux, entrée dans les lieux...).

# ENQUÊTE DE SATISFACTION : POURQUOI ET COMMENT ?

L'enquête triennale est un engagement collectif des bailleurs sociaux depuis 2004, qui permet de mesurer la satisfaction de nos locataires. Cette démarche permet à Mésolia d'**identifier les actions à mener** dans le cadre de l'**amélioration de notre qualité de service**.

**1 506**

locataires  
sondés



Réalisée par  
une **société  
indépendante  
reconnue**



**6**

thèmes  
évalués



Environnement  
et cadre  
de vie



Communication  
et information



Propreté des  
parties communes  
et des abords



Conditions  
d'entrée dans  
les lieux



État et fonctionnement  
des équipements  
collectifs et individuels



Traitement des  
réclamations



# ENQUÊTE DE SATISFACTION 2016 LE BILAN



**Les résultats de cette enquête permettent à Mésolia de continuer à affirmer sa position de bailleur social de référence du grand sud-ouest.**

En effet, l'attention particulière apportée à la **qualité de service** rendu aux locataires et à la mise à disposition d'un **patrimoine de qualité** permet d'assurer la satisfaction des

locataires de Mésolia et la garantie d'un logement agréable à vivre.

**Les locataires sont de plus en plus satisfaits.**

Le centre de relation clientèle, opérationnel depuis septembre 2016, a d'ores et déjà permis de valoriser la relation de confiance et de proximité avec les locataires.

**Forte d'un patrimoine important et d'une qualité de service reconnue, Mésolia est un acteur de référence de l'habitat social sur le territoire du grand sud-ouest. À travers cette enquête, Mésolia confirme son engagement auprès de ses locataires et parties prenantes, afin d'enrichir sa démarche d'amélioration continue.**



**240**  
collaborateurs



**19 500**  
logements  
sociaux gérés

plus de **230**  
communes en Gironde,  
Dordogne et Occitanie



**109 M**  
d'euros de  
chiffre d'affaires