3F vous en dit plus sur…

Ses enquêtes de satisfaction

3F évalue régulièrement la satisfaction de ses locataires grâce à des enquêtes. Découvrez-les ci-dessous et surtout… donnez-nous votre avis lorsque nous vous interrogeons ! Vous nous aiderez ainsi à renforcer la qualité de nos services.

3F ENQUÊTE POUR ALIMENTER SON BAROMÈTRE NATIONAL DE SATISFACTION

Tous les deux ans, les **locataires** qui ont créé leur compte client reçoivent une quarantaine de questions portant sur tous les aspects de leur relation avec **3F**.

Leurs réponses alimentent notre **baromètre national de satisfaction**. L'enquête a lieu courant 2019 (*en attente des résultats*)

Vous n'avez pas encore de compte client ? Créez-le pour pouvoir nous donner votre avis !

Les résultats de la dernière enquête en date, réalisée en 2017, étaient les suivants :

Sur les 32 935 locataires qui s'étaient exprimé·e·s :

- 70 % étaient satisfait·e·s de nos services ;
- 69 % étaient satisfait·e·s de leur **logement** ;
- 84 % étaient satisfait·e·s de leur **gardien·ne**.

3F ENQUÊTE APRÈS L'ARRIVÉE DE CHAQUE LOCATAIRE

Quand un locataire **emménage** dans une nouvelle **habitation**, 3F lui envoie dans le mois qui suit un questionnaire.

L'objectif est d'évaluer sa satisfaction sur :

- l'accueil qui lui a été réservé ;
- son nouveau logement et sa **résidence**.

Entre 2016 et 2022, le taux de réponse au questionnaire est passé de 38 % à 60 %.

Quant au taux de satisfaction des locataires, il est passé de :

- 93 % à 90 % pour les services de 3F ;
- 93 % à 88 % pour le **logement** ;
- 92 % à 88 % pour la résidence.

3F ENQUÊTE À LA FIN DE CHAQUE OPÉRATION DE RÉHABILITATION

Quand nous **rénovons** nos résidences et habitations, nous interrogeons les locataires concerné·es sur :

- les conditions dans lesquelles s'est déroulé le chantier ;
- la qualité des travaux effectués.

En 2022, pour 22 opérations de réhabilitation réalisées au sein de notre **parc immobilier locatif social,** les locataires interrogé·es ont donné une note de satisfaction globale de :

- 7,5 sur 10 aux travaux dans leur résidence ;
- 7,3 sur 10 aux travaux dans leur logement.

3F interroge aussi ses locataires dans le cadre d'**enquêtes réglementaires**. Pour en savoir plus, consultez notre page dédiée.