

Un contrat de confiance avec nos locataires

3F Sud a passé un contrat de confiance avec les locataires de ses logements sociaux en prenant des engagements qualité. Découvrez lesquels.

L'accueil des locataires

3F Sud s'engage pour améliorer l'accueil de ses **locataires**.

Ses équipes les accompagnent dès le dépôt de leur demande de **logement social** puis les aide à trouver une **habitation** et à **emménager**.

Chaque locataire :

- arrive dans un logement répondant à des standards de qualité (aspect général propre et sain, garanties de sécurité) ;
- bénéficie d'un accompagnement spécifique durant les deux mois qui suivent son installation.

Taux de satisfaction	2020	2021	2022
Échange et accompagnement lors de l'attribution	92 %	89 %	92 %
Échange et accompagnement lors de l'emménagement	90 %	93 %	90 %
Propreté du logement	83 %	84 %	82 %

[Données de l'enquête réalisée auprès des nouveaux locataires entrants]

Le cadre de vie dans nos HLM

3F Sud s'engage pour fournir à ses locataires un **cadre de vie** confortable répondant à leurs attentes.

Elle leur garantit la qualité :

- des interventions réalisées dans leur logement ;
- de l'entretien ménager et des interventions réalisés dans les **espaces collectifs** de leur **résidence**.

3F Sud développe également les **contrôles qualité** :

- des prestations réalisées dans son parc immobilier locatif social ;
- des prestataires chargés de les réaliser.

En parallèle, des **enquêtes de satisfaction** sont réalisées afin de recueillir l'avis des locataires.

Taux de satisfaction	2019	2020	2021
État général des parties communes et des espaces extérieurs	84 %	91 %	87 %
Propreté des parties communes et des espaces extérieurs	76 %	84 %	82 %

[Données de l'enquête réalisée auprès des nouveaux locataires entrants]

Les réponses aux demandes des locataires

Pour satisfaire pleinement ses locataires, 3F Sud :

- est à leur écoute ;
- s'engage à répondre vite et efficacement à leurs demandes.

Pour ce faire, elle s'appuie sur ses [équipes de proximité](#), dont les coordonnées sont affichées dans le hall d'accueil de ses résidences.

Les locataires peuvent également appeler son [service clientèle](#).

Par ailleurs, 3F Sud :

- répond sous 48 heures à toute demande ou réclamation effectuée par [email](#) ;
- répond dans les 10 jours ouvrés aux courriers de réclamation qui lui sont adressés.

Taux de courrier répondu (attente ou réponse définitive) sous 10 jours ouvrés
Nombre d'appels traités pour 3F Sud [1]
Taux de qualité de service 3F [1]

[1] Données Service Clientèle 3F

L'aide au déménagement

3F Sud accompagne ses locataires pendant toute la durée de leur bail, y compris quand il prend fin.

Une visite conseil leur est systématiquement proposée au moins 15 jours avant leur départ. Objectif ? Les aider à évaluer les éventuelles remises en état à effectuer dans le logement avant l'état des lieux de sortie.

Si aucune dégradation n'a été constatée lors de l'état des lieux, 3F Sud s'engage également à rembourser le dépôt de garantie dans les 2 mois qui suivent la fin du préavis.

Pour en savoir plus sur la manière dont les sociétés de 3F accompagnent les locataires au quotidien, rendez-vous dans notre [rubrique dédiée](#).

	2019	2020	2021
Taux de réalisation de la visite conseil	54 %	25 %	25 %
Taux de liquidation sous 60 jours	71 %	70 %	72 %

[Données 3F]

ENQUÊTES : COMBIEN D'ENTRE-VOUS ONT PARTICIPÉ ?

Les données de la participation aux enquêtes réalisées auprès des nouveaux locataires d'une part, et des locataires s'étant adressés au service Clientèle 3F d'autre part, sont les suivantes.

Pour l'enquête Nouveaux locataires :

	Taux de retour	Nombre de réponses
2019	64 %	697
2020	61 %	508
2021	66 %	716