



Dans le cadre de son mandat de gestion, Antin Résidences s'est fixé pour objectif d'apporter à tous les locataires de **Coopérer Pour Habiter** le meilleur service possible et s'est engagé depuis 2008 sur un plan d'amélioration de la qualité qui implique tous les collaborateurs de l'entreprise. Si des progrès importants ont déjà été accomplis, nous avons la volonté de poursuivre nos efforts et vos témoignages de satisfaction sont pour nous un véritable encouragement.

Des améliorations autour de 3 axes (propreté, réclamations, équipements) seront menées en 2015. Je m'y engage auprès de vous, avec le soutien et la mobilisation de toutes les équipes.

Denis Bonnetin
Directeur Général d'Antin Résidences

ENQUÊTE DE SATISFACTION

Merci aux 145 locataires de **Coopérer Pour Habiter** qui ont répondu à l'enquête conduite par le cabinet d'étude indépendant INIT auprès des locataires de 44 bailleurs en Île-de-France. Vous êtes nombreux à témoigner de votre satisfaction concernant :

Le cadre de vie dans votre résidence ► **92%**

L'accueil lors des contacts avec l'organisme ► **88%**

Le confort de votre logement ► **90%**

La qualité des services ► **90%**

La communication et l'information ► **91%**

NOS ENGAGEMENTS POUR 2015

3 axes d'amélioration se dégagent au travers de cette enquête. Ils vont dès lors faire l'objet de plans d'action visant à toujours améliorer de votre satisfaction :



Sur un meilleur fonctionnement de l'ensemble des équipements de votre logement ou des parties communes.

Nous allons pour cela renforcer le suivi et le contrôle de nos prestataires qui interviennent dans votre résidence ; des rendez-vous de suivi seront régulièrement organisés avec eux.



Sur un meilleur traitement de vos demandes.

Qu'elle soit une réclamation ou une demande particulière de service ou de conseil, nous travaillons d'ores et déjà sur des actions d'amélioration, tant au niveau de la prise en compte de votre demande qu'à la réponse efficace que nous devons lui apporter. Une analyse plus fine des causes et la mise en place d'actions concrètes permettront de diminuer sensiblement vos motifs de réclamation.



Faire de la propreté des parties communes une priorité.

Elle impacte directement votre cadre de vie et c'est une responsabilité que nous devons partager avec vous. Dès 2015, les prestations de ménage seront régulièrement évaluées et des visites contradictoires avec les représentants des locataires seront organisées.