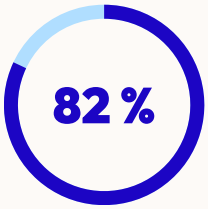
LES MÉTIERS DE LA PROXIMITÉ

La relation de proximité, au coeur de la satisfaction des locataires



DE SATISFACTION GLOBALE

Une relation qui compte au quotidien

LES LOCATAIRES ET LEUR BAILLEUR

Pour les indicateurs liés à une demande : locataires ayant sollicité leur bailleur dans les 6 derniers mois

79,7%
RECOMMANDATION
Conseilleraient leur bailleur à un proche
73% en 2023

81,7%
INFO & COMMUNICATION
Satisfaits de l'information (travaux, équipements)
78% en 2023

85%
QUALITÉ DE L'ACCUEIL
Satisfaits de la qualité de l'accueil
85% en 2023

77%
ACCÈS AUX INTERLOCUTEURS
Ont trouvé facilement le bon interlocuteur
68% en 2023

76,5%
ÉCOUTE & COMPRÉHENSION
Satisfaits de l'écoute et de la compréhension
71,4% en 2023

74%
CLARTÉ DES RÉPONSES
Ont trouvé les réponses apportées claires
75,9% en 2023

L'ENQUÊTE EN BREF

20 bailleurs sociaux représentant 117 036 logements locatifs sociaux soit ⅓ du patrimoine régional.
Enquêtes conduites entre avril et juillet 2026

Les clés des métiers de la proximité


Interface


Lien de confiance


Adaptabilité et réactivité


Capacités relationnelles et d'écoute

URHlm Nouvelle-Aquitaine / Novembre 2026

Habiter | Ouvrons le champ des possibles x UNION RÉGIONALE HLM NOUVELLE-AQUITAINE