



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Orvault, 9 mai 2023

93% des clients acquéreurs satisfaits de l'achat de leur logement avec Ataraxia

Ataraxia, filiale de Crédit Mutuel Immobilier, constate une nouvelle hausse du nombre de clients très satisfaits, suite à une enquête de satisfaction réalisée ce premier trimestre, soit un NPS* (Net Promoter Score) exemplaire évalué à +31.

Le mutualisme par la preuve : la satisfaction clients, une priorité des équipes d'Ataraxia

Pour Ataraxia, construire un logement c'est satisfaire avant tout aux critères de qualité pour qu'il y fasse bon vivre. Une relation de qualité permet de comprendre et construire ensemble, c'est ce que reflète les résultats de cette enquête :

- 90% des clients se disent satisfaits de l'impression du logement au moment de la livraison
- 96% de satisfaction globale de leur logement après quelques mois d'usage

Un accompagnement du parcours client à toutes les étapes

Pendant la phase commerciale, les clients d'Ataraxia apprécient à 98% la relation avec leurs conseillers commerciaux et estiment pour 97% d'entre eux être bien informés par les supports de présentation des logements, ainsi que par les explications apportées au moment de signer le contrat de réservation.

90% de clients sont satisfaits par le choix des matériaux proposés. Une étape importante au cours de laquelle les clients personnalisent leur logement.

Pendant la construction, ils apprécient la fréquence des communications à 88% et la qualité des informations transmises à 91%. Ils reçoivent tous les mois sur leur espace client une actualité du projet avec des photos des constructions en cours.

La livraison est l'achèvement de plusieurs années de travail pour Ataraxia, maître d'ouvrage, mais c'est surtout le début d'une nouvelle vie pour les clients, ou pour les occupants locataires. Heureux de constater que c'est un moment de satisfaction pour eux : **ils sont 89% à être satisfaits du déroulement de la livraison dans son ensemble.**

64% des clients sont satisfaits du traitement des réserves émises. Ataraxia était, sur cette période, avec un niveau de réserve faible, puisque la moyenne s'établissait à **2 réserves par logement**. Par ailleurs, nous mesurons que 80% de celles-ci sont levées dans les 2 mois qui suivent la livraison.



Île Ô Bois à Rennes @Myphotoagency

Des réalisations plébiscitées

Avec 99% de satisfaction sur l'architecture des bâtiments, les halls d'entrée et les espaces communs, les réalisations Ataraxia font l'unanimité. Une reconnaissance qui se prolonge dans l'appréciation des logements dont le taux de satisfaction s'élève à 97% pour la distribution des pièces et les aménagements intérieurs, 94% pour la qualité des matériaux mis en œuvre et 95% pour la qualité des salles de bain.



Éclat de Loire à Saint-Cyr-sur-Loire @Myphotoagency

Des résultats positifs qui témoignent de l'engagement de tous

Ces résultats témoignent de la volonté de tous les collaborateurs d'apporter la meilleure expérience aux clients lors de leur achat immobilier. Ataraxia tient à remercier l'ensemble de ses clients de la confiance accordée au quotidien dans leurs projets d'achat immobilier, pour vivre et pour investir.

Ces enquêtes sont sources d'inspiration pour toujours s'améliorer et répondre au plus près des préoccupations et des besoins des clients Ataraxia.



Rencontre des collaborateurs Ataraxia @EmmaPellet



* Le NPS (Net Promoter Score) est un indice calculé à partir de la question de recommandation sur 10. Il faut soustraire le taux de Détracteurs (notes entre 0 et 6) au taux d'Ambassadeurs (notes de 9 ou 10). L'indice peut aller de -100 à +100.

Ces données sont issues d'une enquête de satisfaction réalisée par ED Institut sur la base de 157 clients livrés entre juillet 2022 et janvier 2023, sur l'ensemble des implantations Ataraxia. Les clients ont répondu à l'enquête par téléphone entre le 13 février et le 4 mars 2023, ils représentent 63% des clients livrés sur la période.

À propos d'Ataraxia

Ataraxia réalise depuis 30 ans des programmes immobiliers de logements dans l'Ouest de la France et en Centre Val de Loire en s'appuyant sur l'ancrage territorial des agences Crédit Mutuel et CIC. Ataraxia est une filiale de Crédit Mutuel Alliance Fédérale. De par son statut mutualiste, Crédit Mutuel Alliance Fédérale n'a pas d'actionnaires à rémunérer car non coté en Bourse, mais des sociétaires exigeants quant aux missions d'utilité collective de l'entreprise. Sa performance permet son investissement dans les transformations environnementales et sociétales nécessaires à cette société.

Dans la suite des engagements forts pris par Crédit Mutuel Alliance Fédérale, le logement est d'abord conçu comme le lieu de la vie, personnelle, familiale et sociale pour Ataraxia.

Forte de son expertise en immobilier neuf et en réhabilitation, Ataraxia développe de nouveaux savoir-faire sur l'écoconstruction, et notamment sur la construction bois, l'utilisation de matériaux biosourcés et d'énergies renouvelables et s'investit dans des projets de renouvellement urbain afin de limiter l'artificialisation des sols et protéger la biodiversité. Le mutualisme est une coopération d'acteurs qui travaillent ensemble avec le souci de l'intérêt général de tous. C'est la démarche qu'Ataraxia propose.