



ENQUETE TRIENNALE 2023

Evaluation obligatoire, réalisée par la Société “Présence”
Enquêtes téléphoniques d’une durée de 12 min environ.
Du 1^{er} au 24 mars 2023

Evaluation satisfaction globale, recommandation,
logement et ses équipements, entretien et équipements
des parties communes et extérieur, traitement de la
sollicitation et communication

2290 répondants sur 15260
Taux de participation 15%



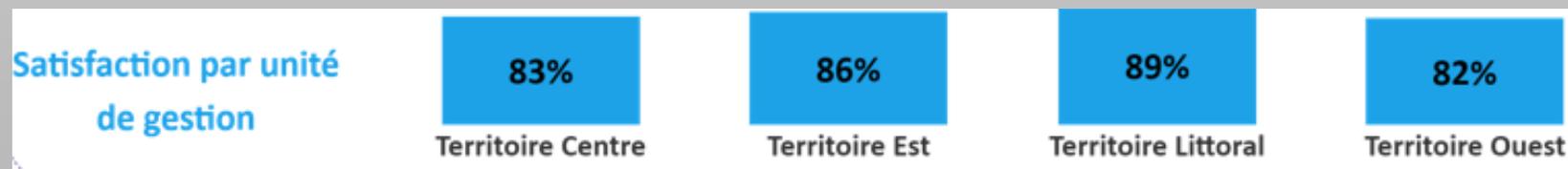
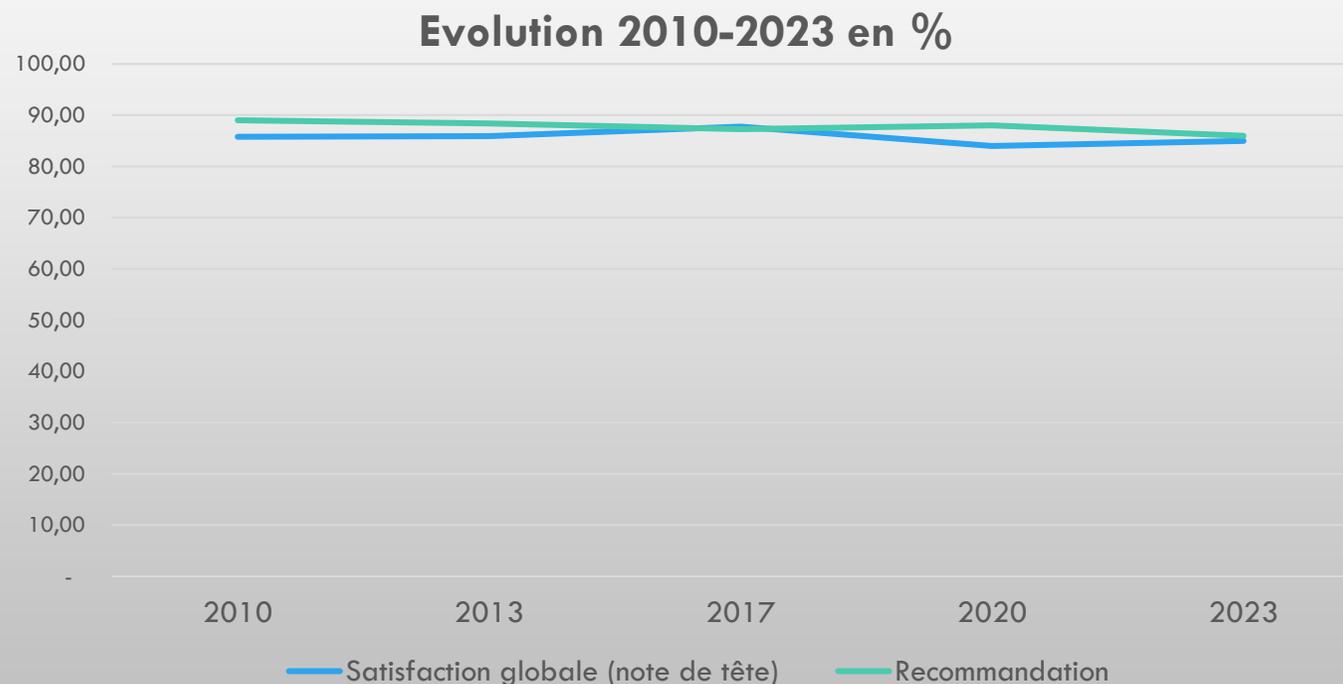
85% SATISFACTION GLOBALE

86% RECOMMANDATION

84%

81%

**TAUX QUI
OSCILLENT ENTRE
84% ET 89%
DEPUIS 2010**





88% SATISFACTION EQUIPEMENTS

PARTIES COMMUNES

➤ 12 POINTS LES ÉQUIPEMENTS DES PARTIES COMMUNES

PROGRESSION DEPUIS DERNIÈRE ENQUÊTE

➤ 20 POINTS PORTAIL GARAGE

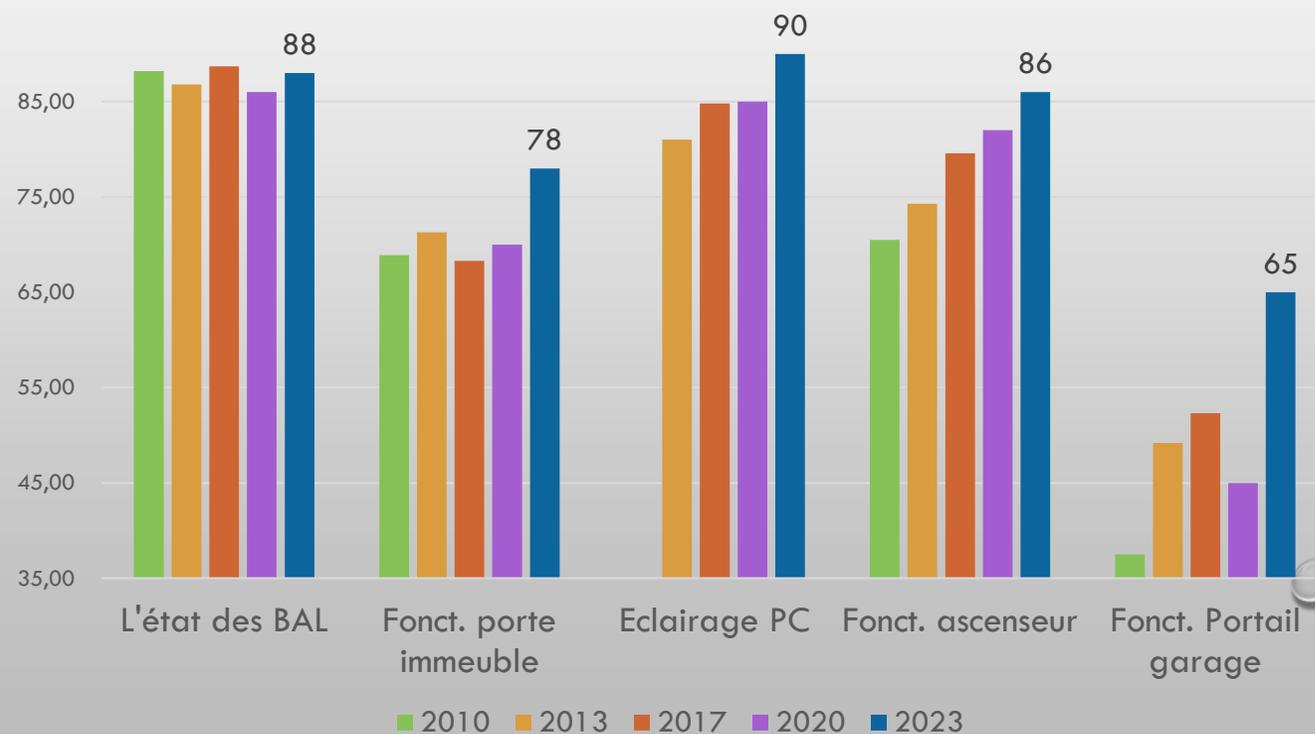
➤ 8 POINTS PORTE D'ENTRÉE

➤ 5 POINTS ÉCLAIRAGE

➤ 4 POINTS ASCENSEUR

➤ 2 POINTS BOITE AUX LETTRES

Evolution 2010-2023 en %





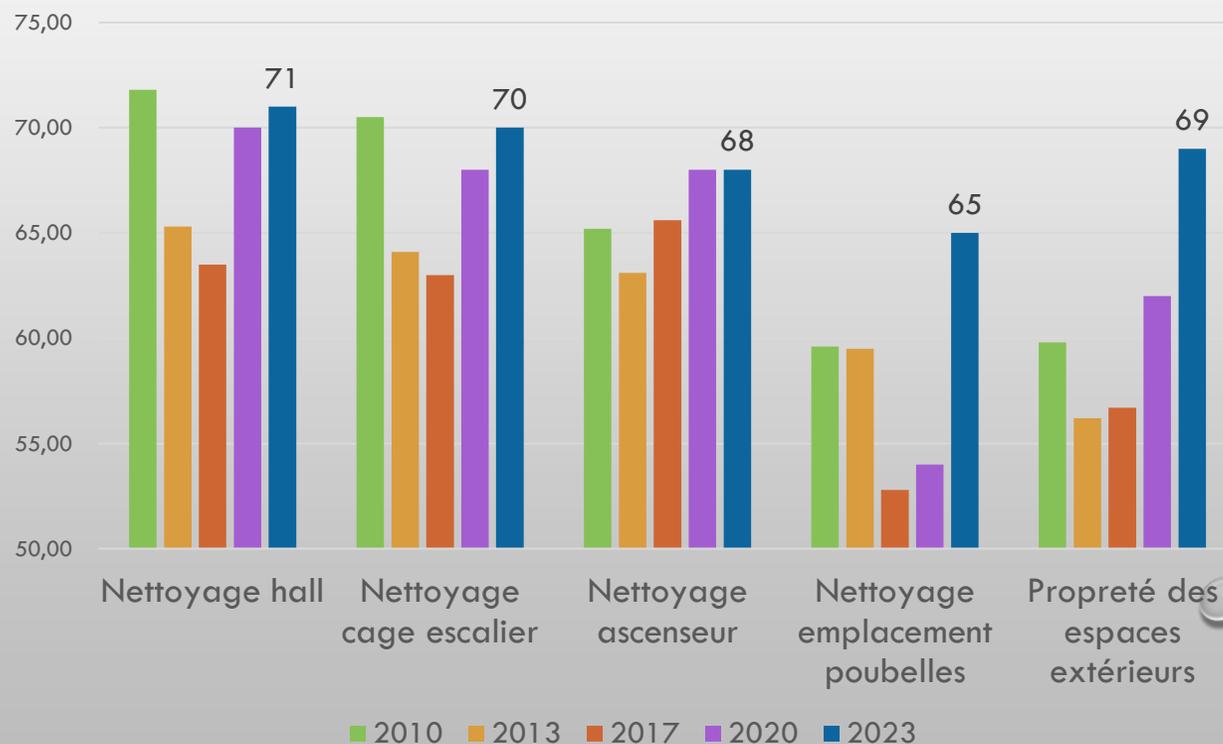
70% SATISFACTION PROPRETÉ PARTIES COMMUNES

➤ 6 POINTS PROPRETÉ PARTIES COMMUNES

PROGRESSION DEPUIS DERNIÈRE ENQUÊTE

- 11 POINTS NETTOYAGE EMPLACEMENT POUBELLES
- 7 POINTS PROPRETÉ ESPACES EXTÉRIEURS
- 2 POINTS NETTOYAGE CAGE ESCALIER
- 1 POINT NETTOYAGE HALL

Evolution 2010-2023 en %





PROPRETÉ DES PARTIES COMMUNES

Satisfaction par unité
de gestion

67%

Territoire Centre

73%

Territoire Est

71%

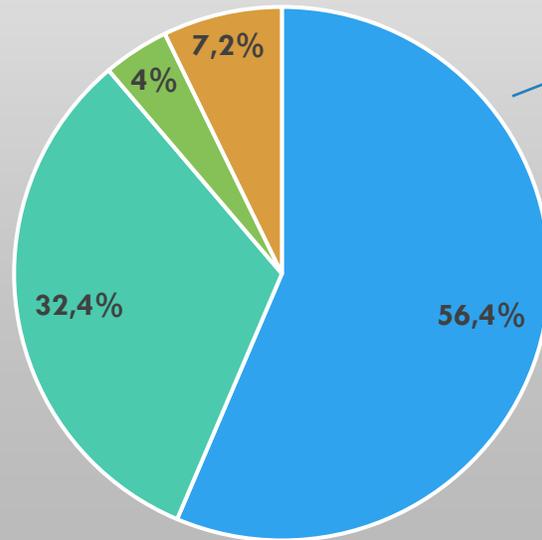
Territoire Littoral

69%

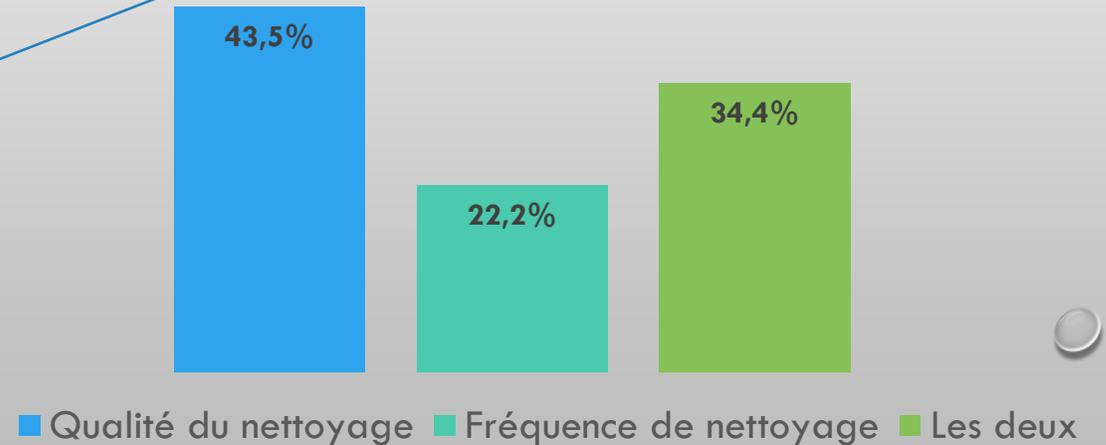
Territoire Ouest

Explications manque de propreté

- Manque entretien
- Comportement de certains habitants
- Etat vieillissant des parties communes
- Autres



Manque d'entretien



84% SATISFACTION LOGEMENT

81%



**TAUX GLOBAL QUI OSCILLE ENTRE
87% ET 84% DEPUIS 2010**

PROGRESSION DEPUIS DERNIÈRE ENQUÊTE

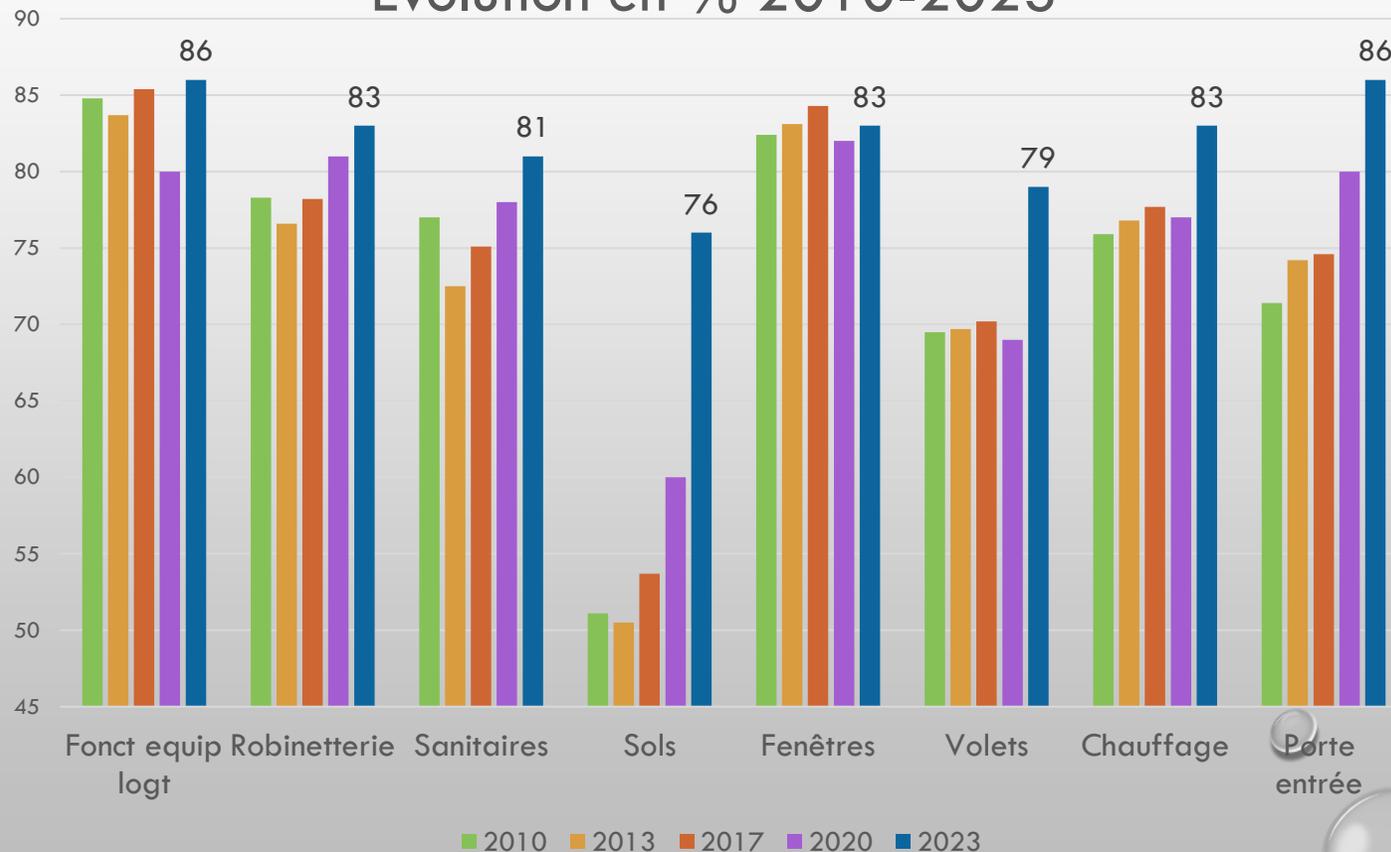
➤ 16 POINTS SOLS

➤ 10 POINTS VOLETS

➤ 6 POINTS CHAUFFAGE, PORTE ENTRÉE ET
FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DU
LOGEMENT

➤ 2 POINTS ROBINETTERIE ET SANITAIRES

Evolution en % 2010-2023





CONTACT CLIENTÈLE

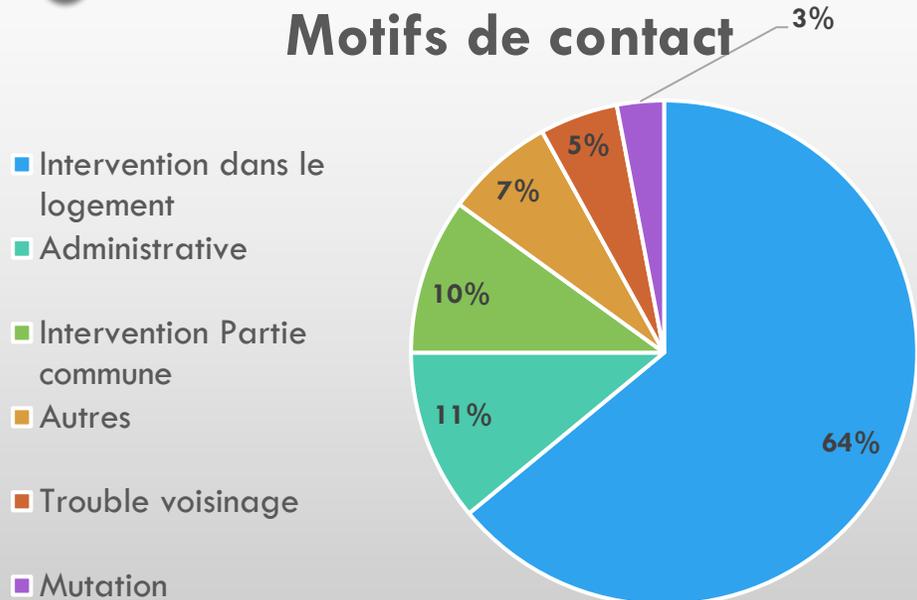
PROGRESSION DEPUIS DERNIÈRE ENQUÊTE

➤ 8 POINTS DISPONIBILITÉ DES INTERLOCUTEURS

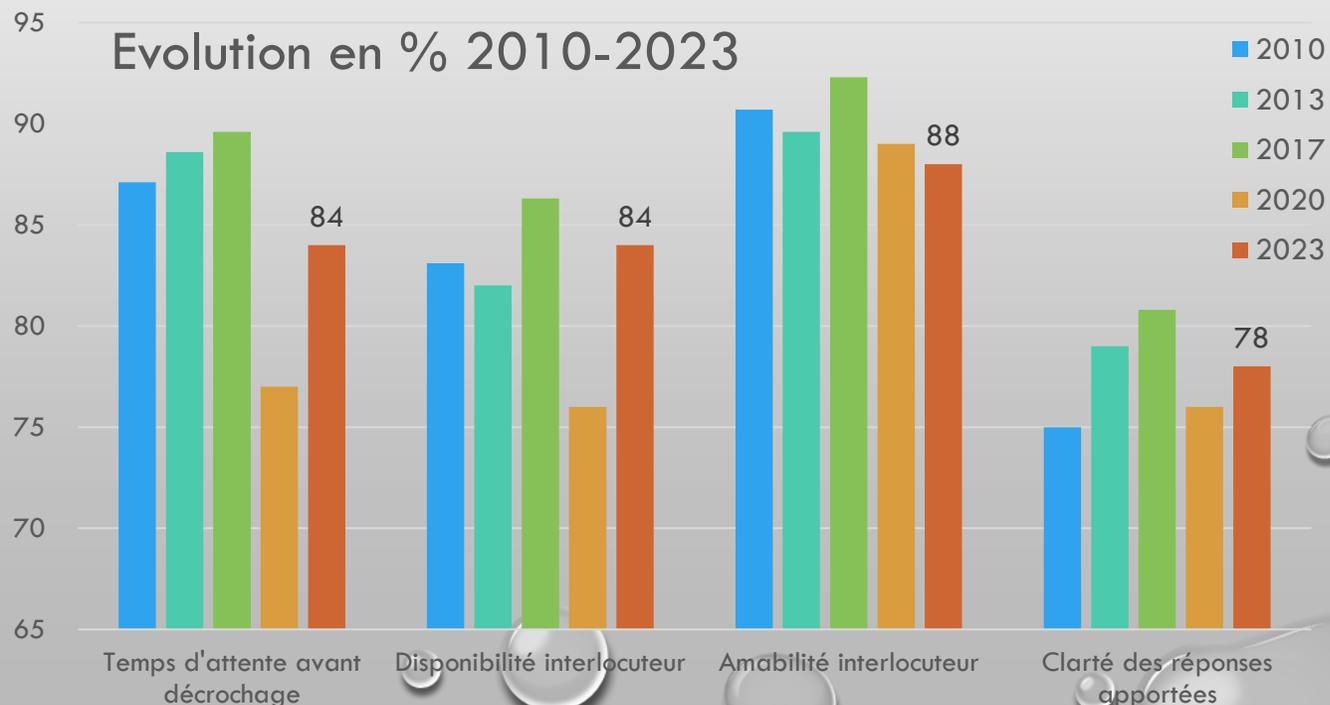
➤ 7 POINTS TEMPS D'ATTENTE AVANT DÉCROCHAGE

➤ 2 POINTS CLARTÉ DES RÉPONSES APPORTÉES

Motifs de contact



LA PART DES DEMANDES D'INTERVENTION TECHNIQUE A AUGMENTÉ DE 16 POINTS DEPUIS 2020





67% SATISFACTION TRAITEMENT

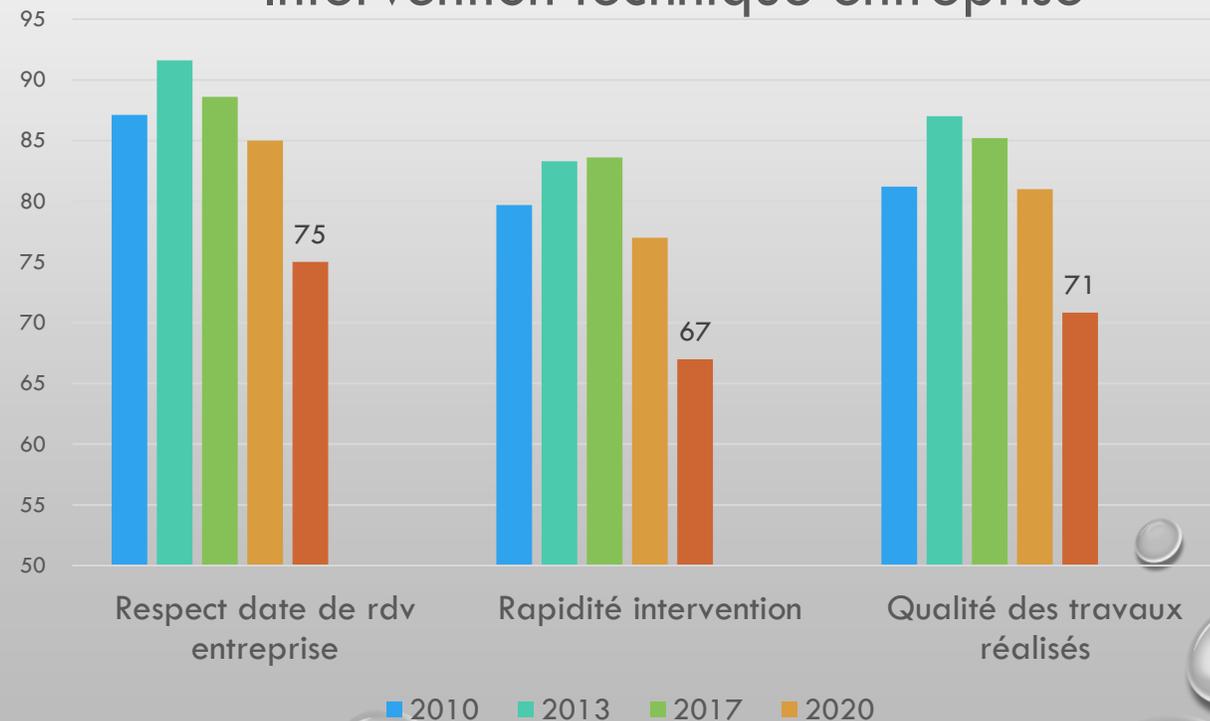
DEMANDE TECHNIQUE

**PROGRESSION +14 POINTS DU
TRAITEMENT DE LA DEMANDE
TECHNIQUE**

**DEGRADATION DE LA QUALITÉ DES
INTERVENTIONS DEPUIS 2020**

- ↓ 10 POINTS RESPECT DATE RENDEZ-VOUS**
- ↓ 10 POINTS RAPIDITÉ D'INTERVENTION**
- ↓ 10 POINTS QUALITÉ DES TRAVAUX**

Evolution 2010-2023 en %
Intervention technique entreprise



SATISFACTION SOLLICITATION ADMINISTRATIVE, TROUBLE VOISINAGE ET MUTATION

DEPUIS DERNIÈRE ENQUÊTE

↘ 28 POINTS TRAITEMENT TROUBLE VOISINAGE

↘ 21 POINTS TRAITEMENT MUTATION

↗ 1 POINT TRAITEMENT ADMINISTRATIVE

Evolution 2017-2023 en %

