

ENQUETE DE SATISFACTION LOCATAIRES

-

2023

VAR HABITAT gère un parc immobilier d'environ 15 260 logements répartis sur l'ensemble du département du Var.

Depuis plusieurs années, la satisfaction des locataires est un des enjeux majeurs de VAR HABITAT.

VAR HABITAT s'inscrit donc dans une démarche de qualité de service auprès des locataires, qui se traduit notamment par la réalisation d'une enquête de satisfaction menée depuis 2004 de façon triennale.

Pour 2023, VAR HABITAT a souhaité réaliser son enquête de satisfaction locataires.

Cible : locataires de Var Habitat

Taille de l'échantillon : 2 290 répondants


Dates de l'enquête : du 01er au 24 mars 2023

Mode de recueil : système CATI (Computer Assisted Telephone Interview) à partir d'un échantillon sur fichier fournir par vos soins

Quotas par résidence

Les évolutions avec la précédente mesure a été calculée par le biais d'un test statistique. Ce test est réalisé sur l'écart entre les notes observées et la taille de l'échantillon.

Elles sont présentées sous cette forme :

- Hausse : 
- Baisse : 
- Stabilité : 

Les données représentées par ce sigle correspondent aux données de notre Benchmark national (toutes tailles d'organismes, toute région, et toutes caractéristiques confondues

à date : 

Sortie de crise sanitaire qui a duré plus de 2 ans...

- Un confinement qui a pu remettre en cause les conditions de logement et notre vision.
- Qui a pu soulever des problèmes de voisinage
- Des conditions qui ont changé : apparition pour beaucoup du télétravail
- Il a fallu revoir nos modes de fonctionnement
- Des actualités au jour le jour
- Des craintes, des peurs ont pu surgir

Un contexte économique et social compliqué :

- Augmentation de l'ensemble des prix / inflation
- Une pénurie de gazole
- Augmentation du montant des loyers et des charges
- Accession à la propriété de plus en plus difficile
- Réforme des retraites
- Grèves, manifestations et mouvements sociaux récurrents

Une société qui va vite :

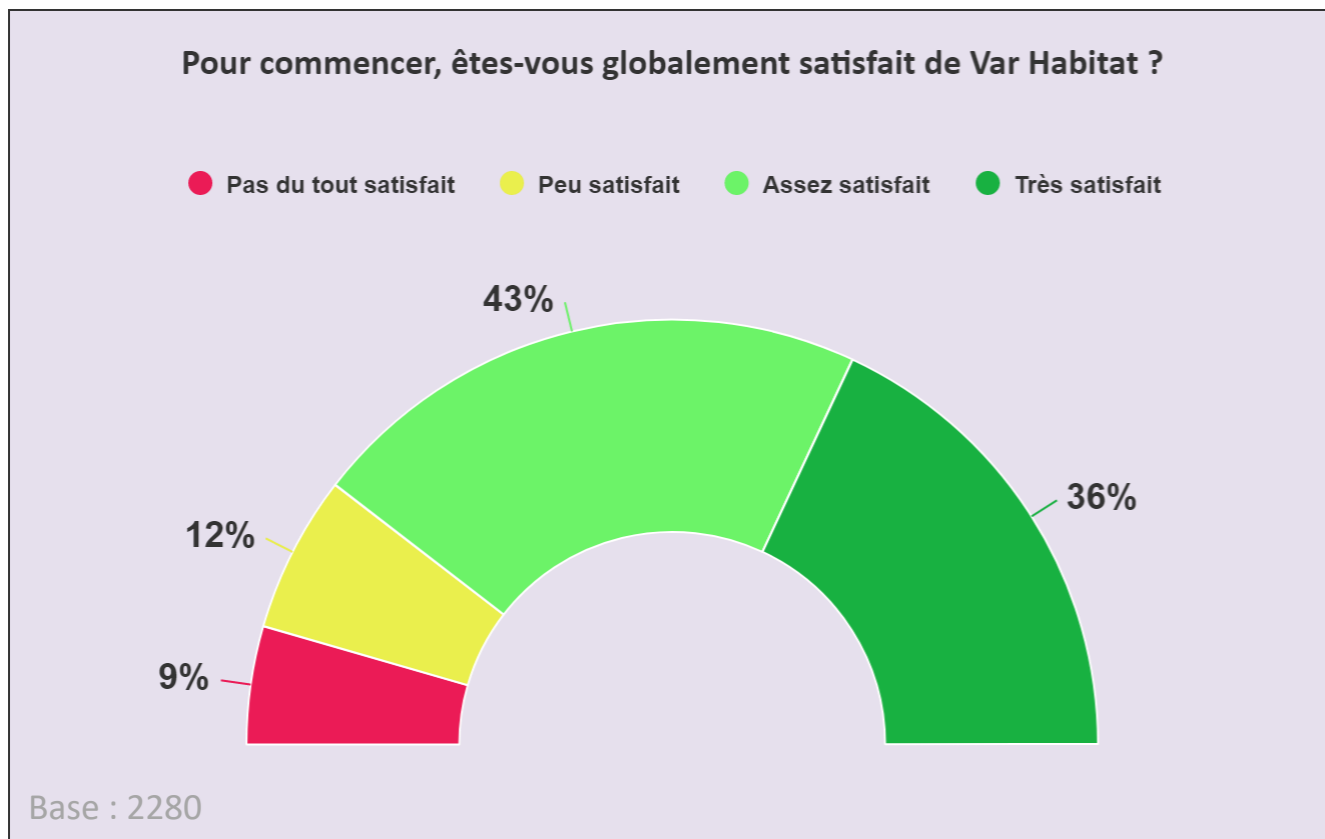
- L'ère du tout numérique, la dématérialisation des documents, y compris administratifs
- Le tout connecté, des nouvelles technologies de plus en plus puissantes
- L'habitude de l'immédiateté, on sait de moins en moins attendre
- L'apparition et l'installation des avis clients
- Montée en exigence de la société

La communication omniprésente :

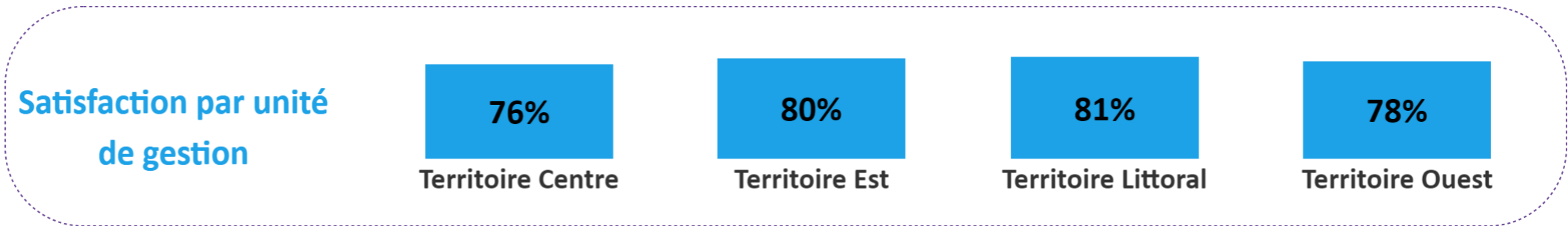
- De plus en plus de publicités travaillées, voire luxueuse
- Le logement, un thème omniprésent au quotidien : on en a énormément parlé lors du confinement, de plus en plus d'émissions de décoration où tout changer paraît « facile et rapide », taux d'usure qui a fait l'actualité plusieurs semaines insistant sur la quasi impossibilité d'acheter à l'heure actuelle.

EVALUATION GLOBALE ET PRESCRIPTION

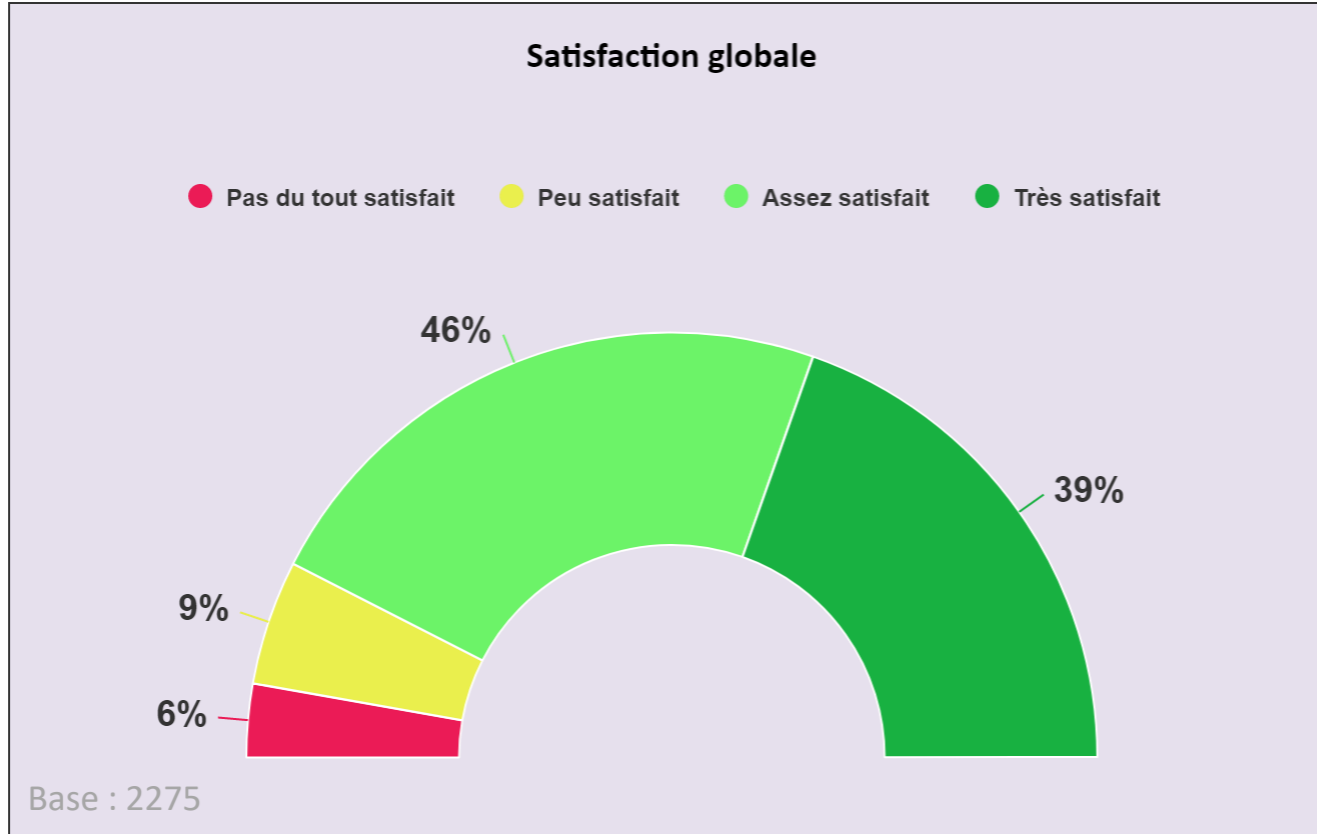
Satisfaction globale (note de coeur - début de questionnaire)



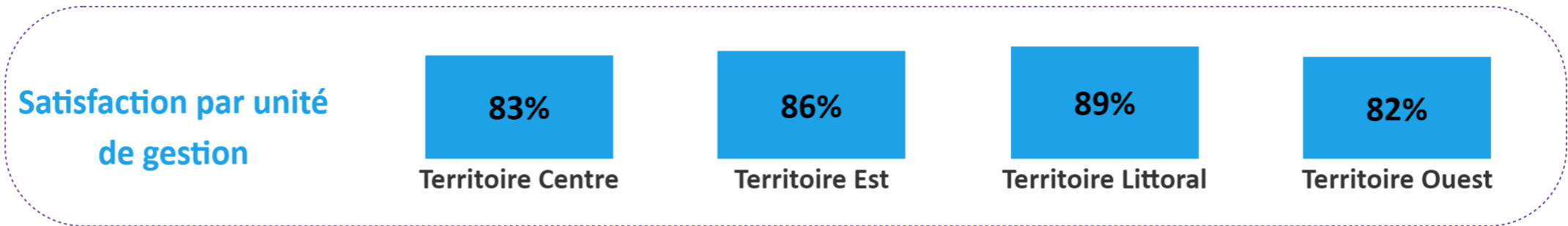
2023		Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
79%		↔	79%	ND



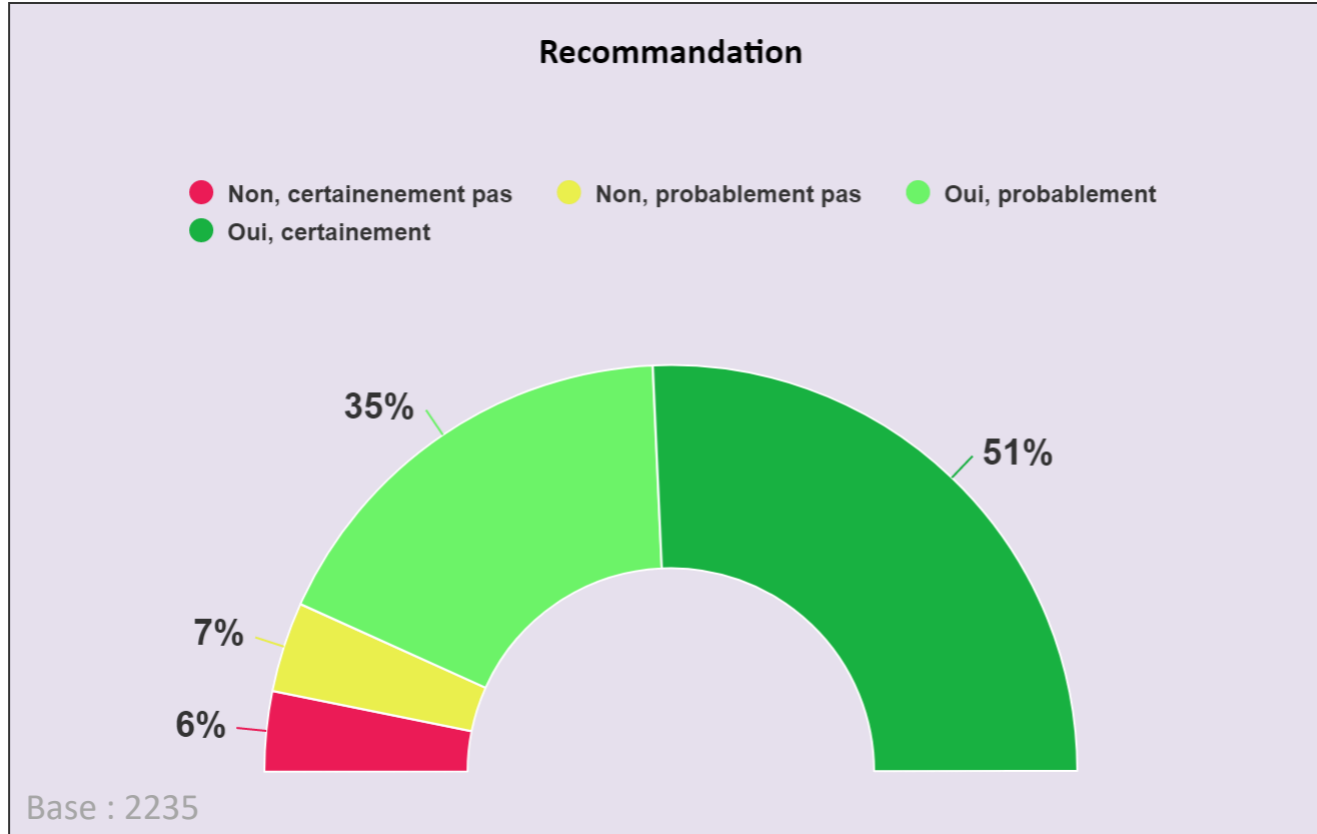
Satisfaction globale (note de tête - fin de questionnaire)



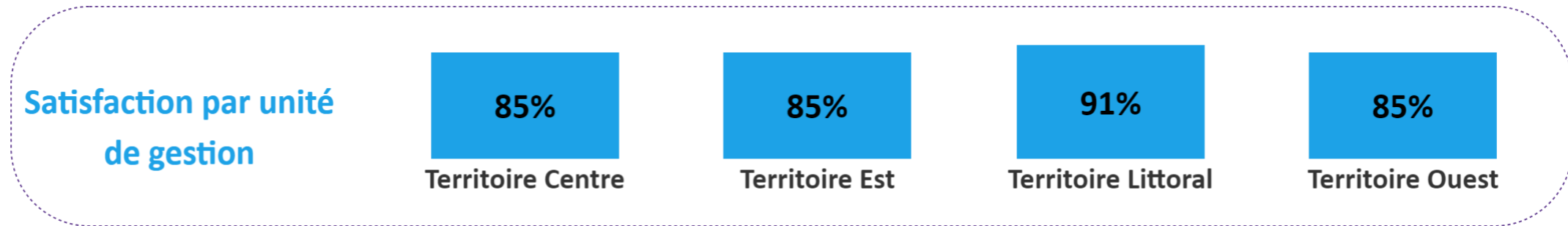
<u>Satisfaits (en %)</u>			
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
85%	↔	84%	84%



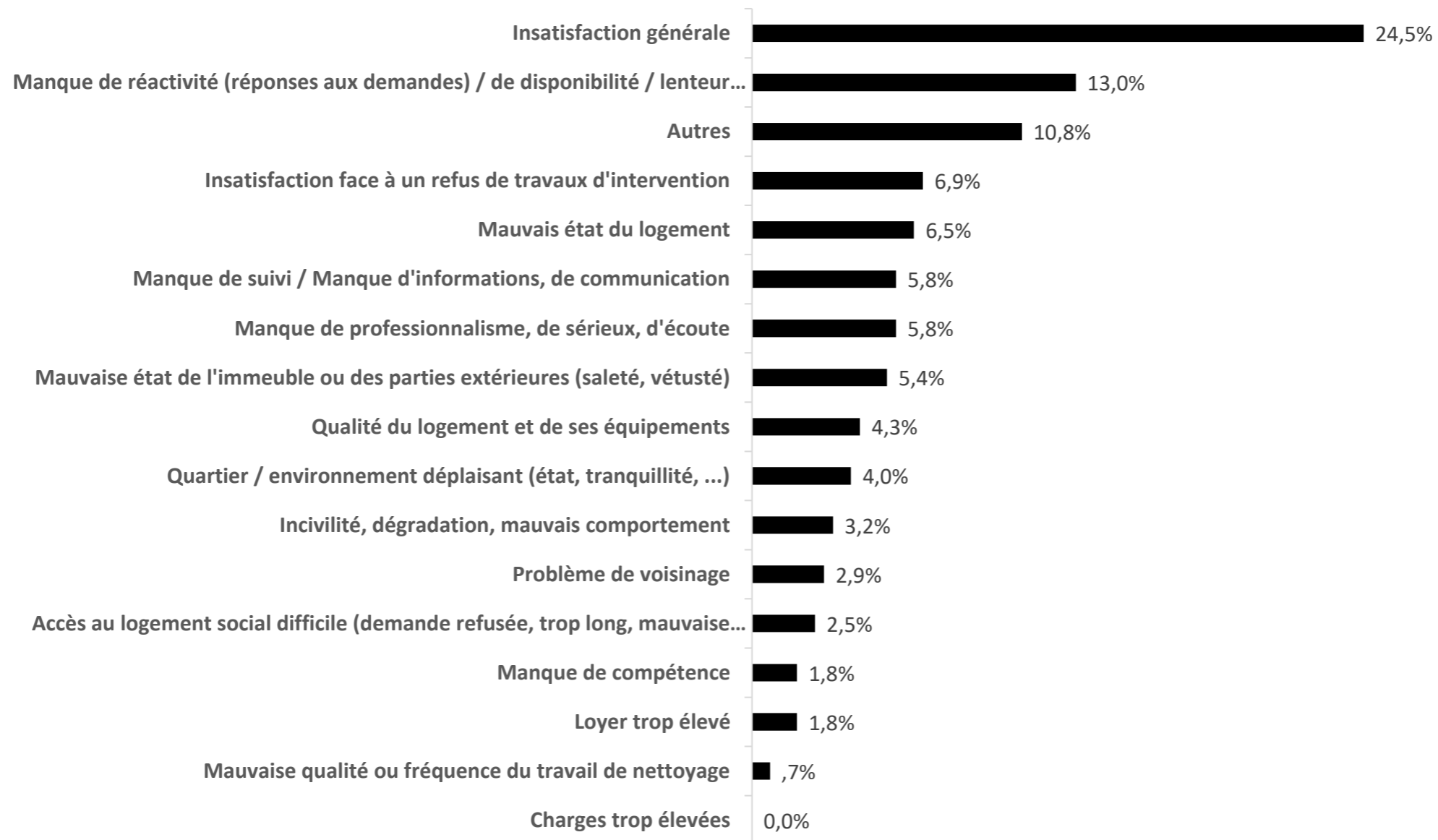
Recommandation



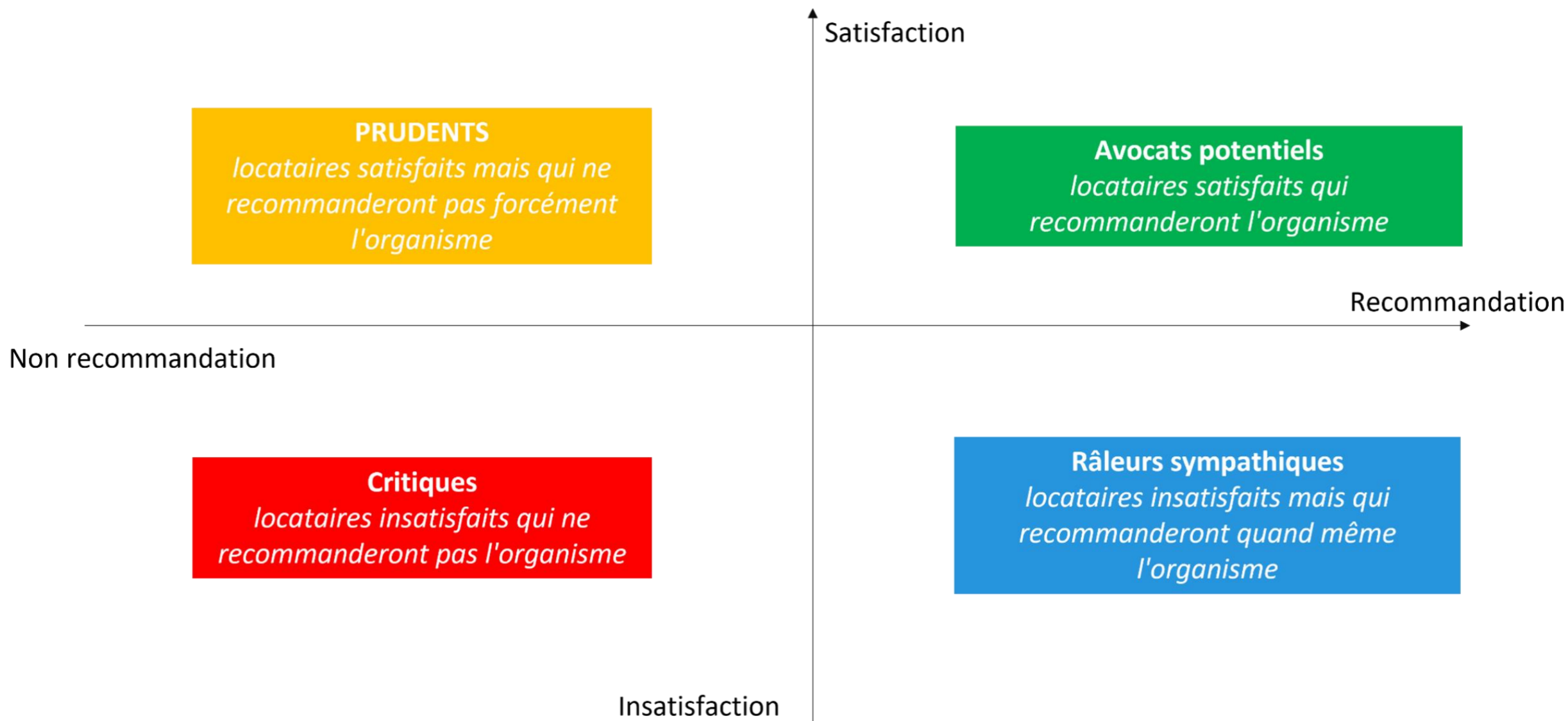
<u>Recommandation (en %)</u>			
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
86%	↔	88%	81%



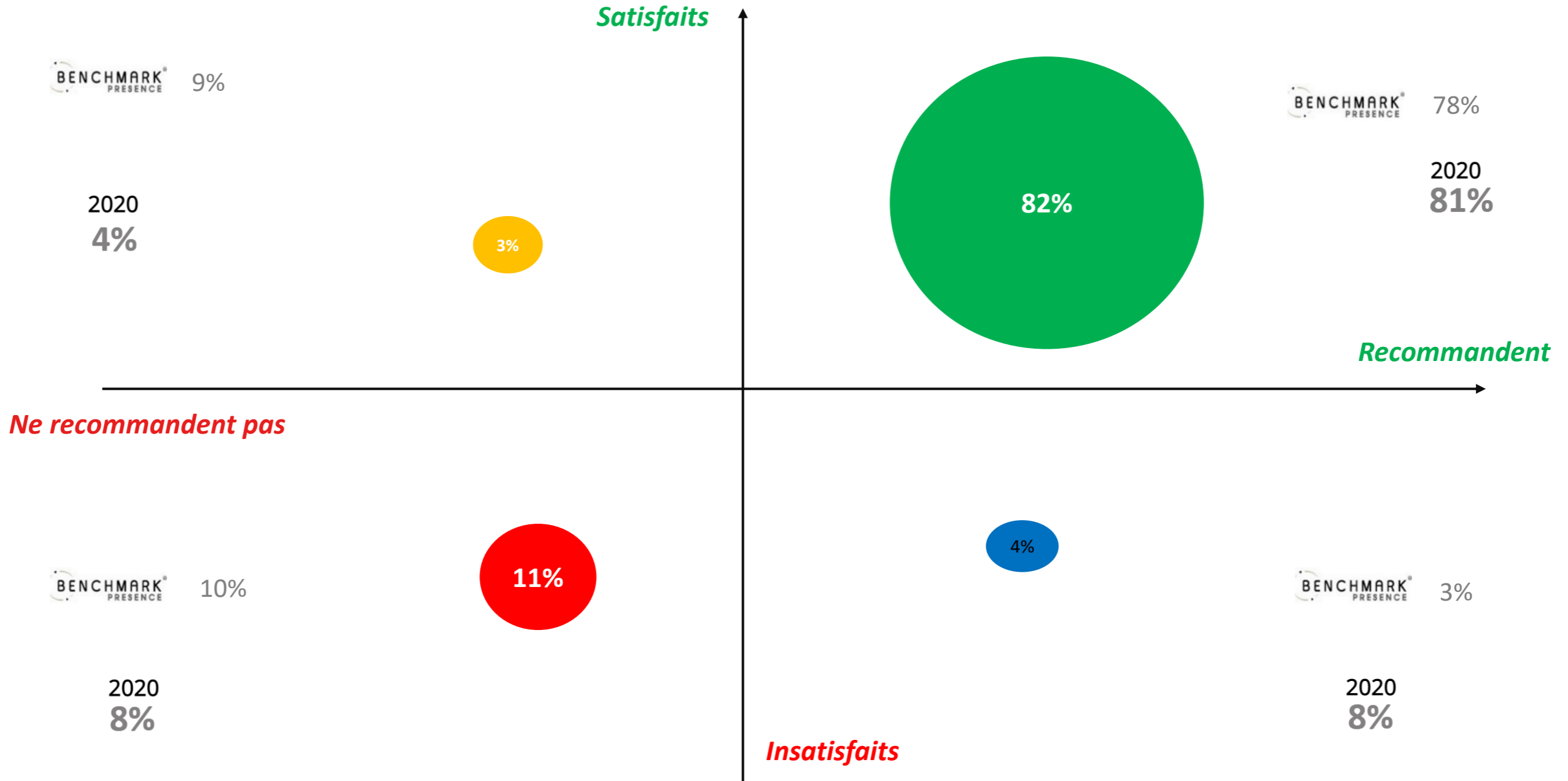
Pour quelles raisons ne recommandez - vous pas Var Habitat ?



Portefeuille locataires



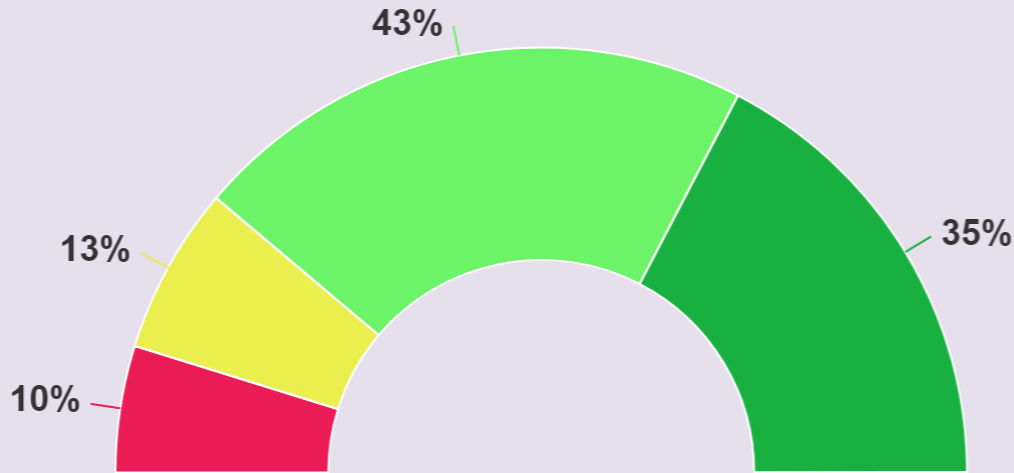
Portefeuille locataires



LA RESIDENCE

Êtes-vous globalement ... satisfait de votre résidence / lotissement ?

● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait



Base : 2285

Satisfaits (en %)

2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
78%	↔	77%	78%

Satisfaction par unité de gestion

76%
Territoire Centre

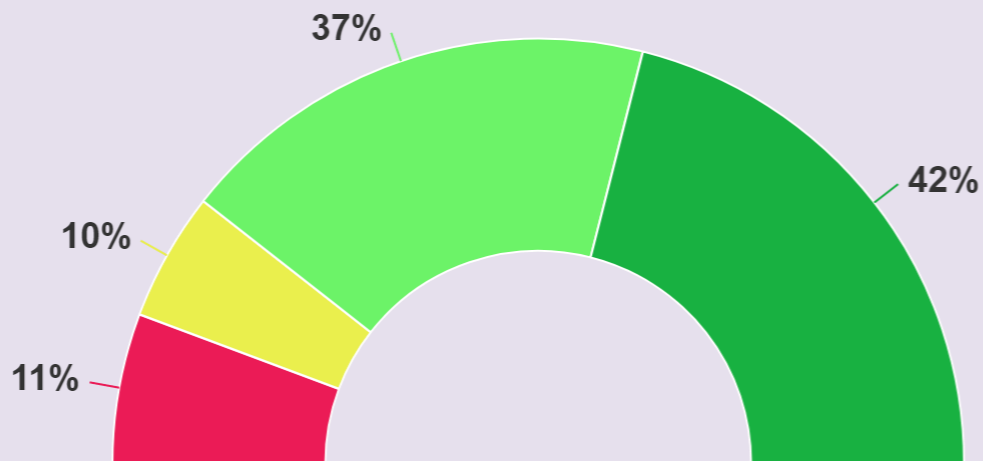
76%
Territoire Est

81%
Territoire Littoral

77%
Territoire Ouest

Globalement vous sentez-vous en sécurité au sein de votre résidence / lotissement

● Non pas du tout ● Non plutôt pas ● Oui plutôt ● Oui tout à fait

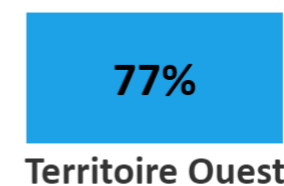
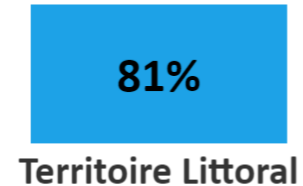
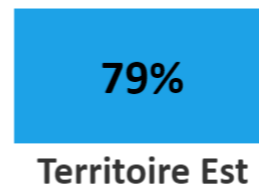
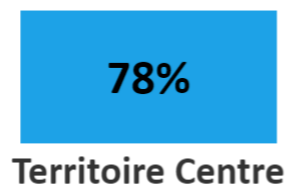


Base : 2272

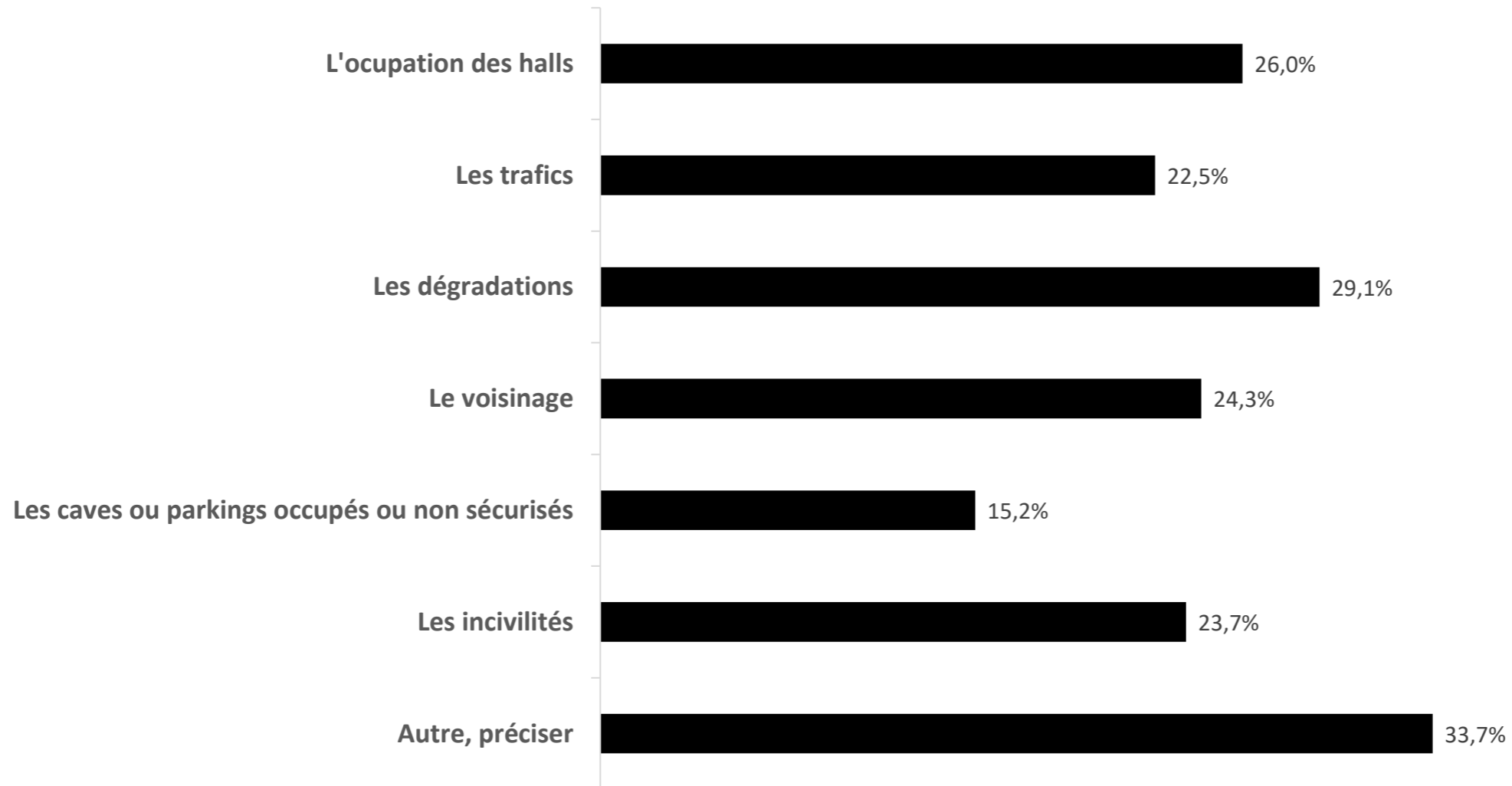
Sentiment de sécurité (en %)

2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
79%		ND	81%

Sentiment de sécurité par unité de gestion



Pour quelles raisons ne vous sentez-vous pas en sécurité ?

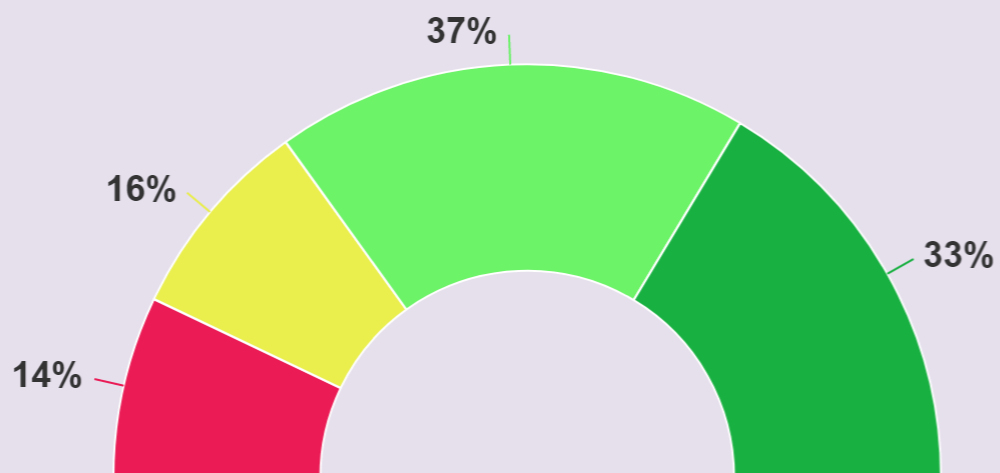


LES PARTIES COMMUNES ET LES ESPACES EXTERIEURS

Propriété des parties communes de l'immeuble

Globalement, concernant la propriété des parties communes de votre immeuble, vous en êtes...

● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait



Base : 2144

Satisfaits (en %)

2023

Ev.

2020

BENCHMARK
PRESENCE

70%



64%

69%

Satisfaction par unité
de gestion

67%

Territoire Centre

73%

Territoire Est

71%

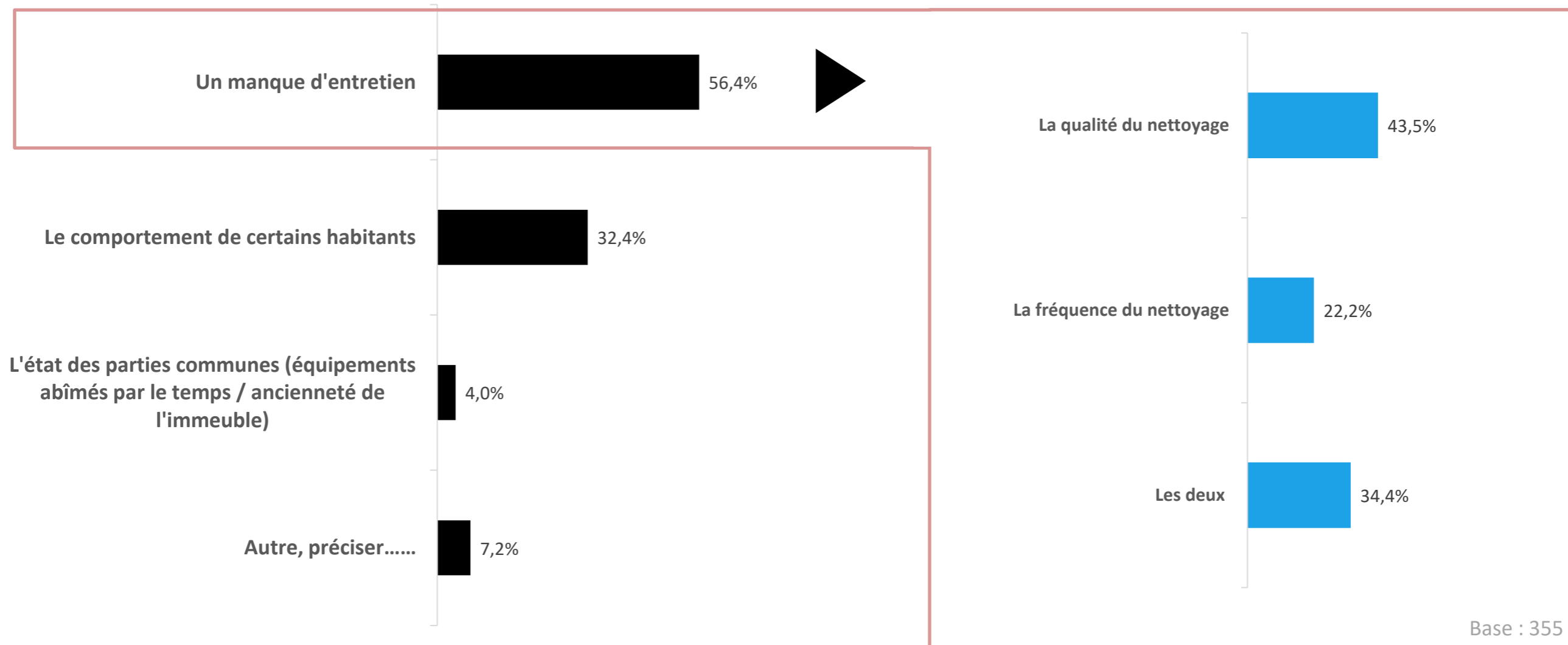
Territoire Littoral

69%

Territoire Ouest

Propriété des parties communes de l'immeuble

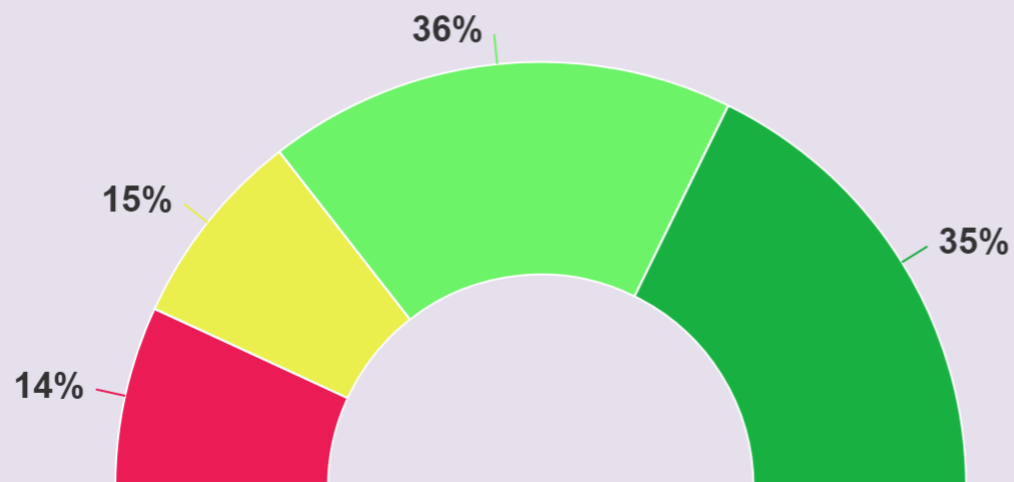
Le manque de propreté des parties communes s'explique principalement par :



Nettoyage du hall

Le nettoyage du hall

● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait

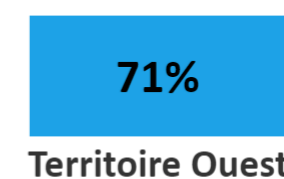
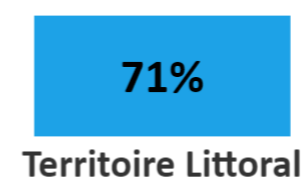
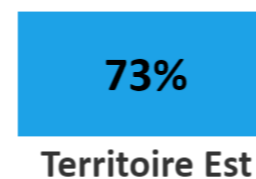
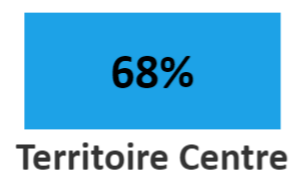


Base : 2117

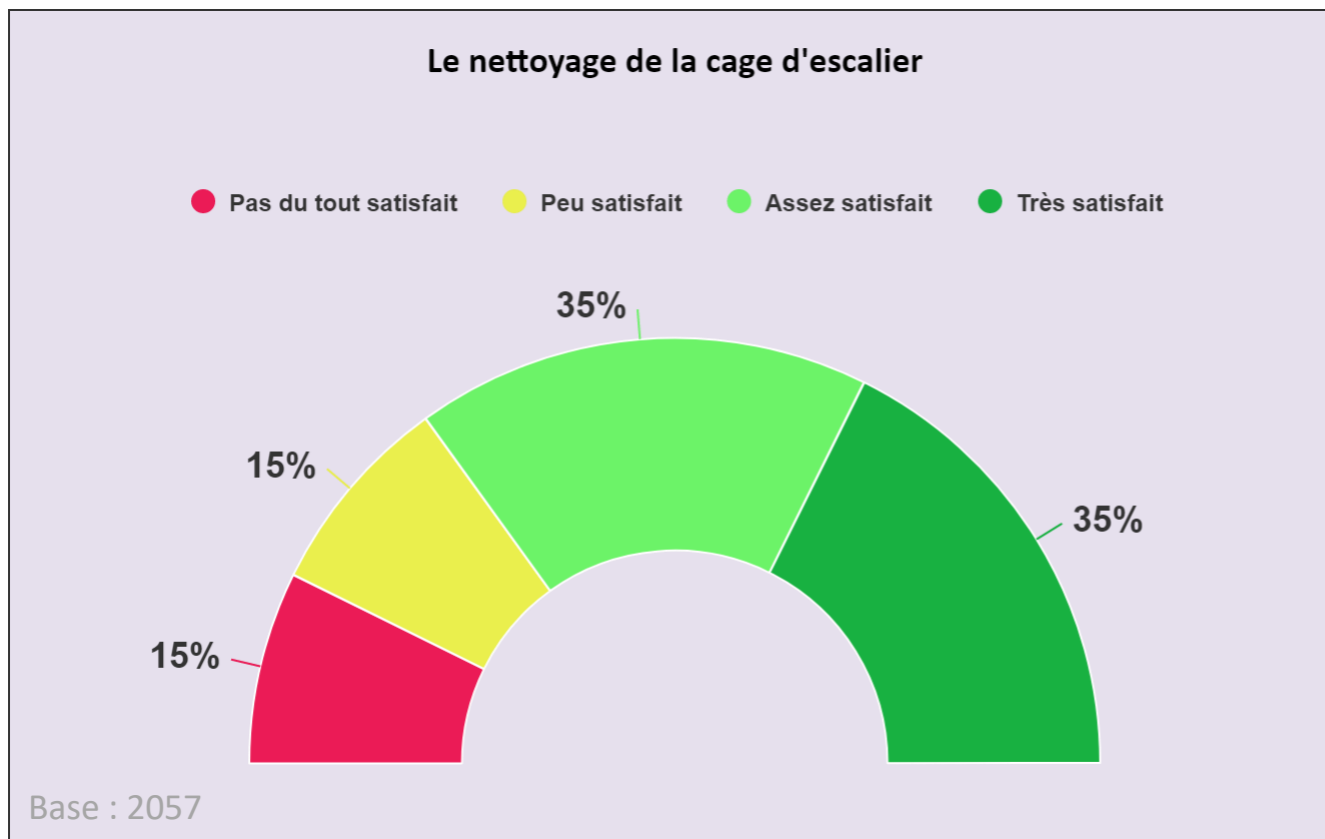
Satisfaits (en %)

2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
71%	↔	70%	81%

Satisfaction par unité de gestion

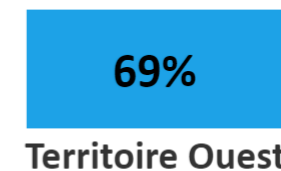
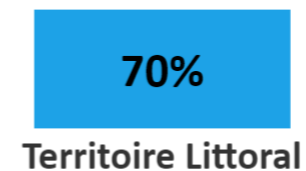
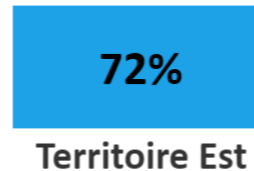
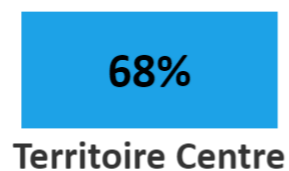


Nettoyage de la cage d'escalier

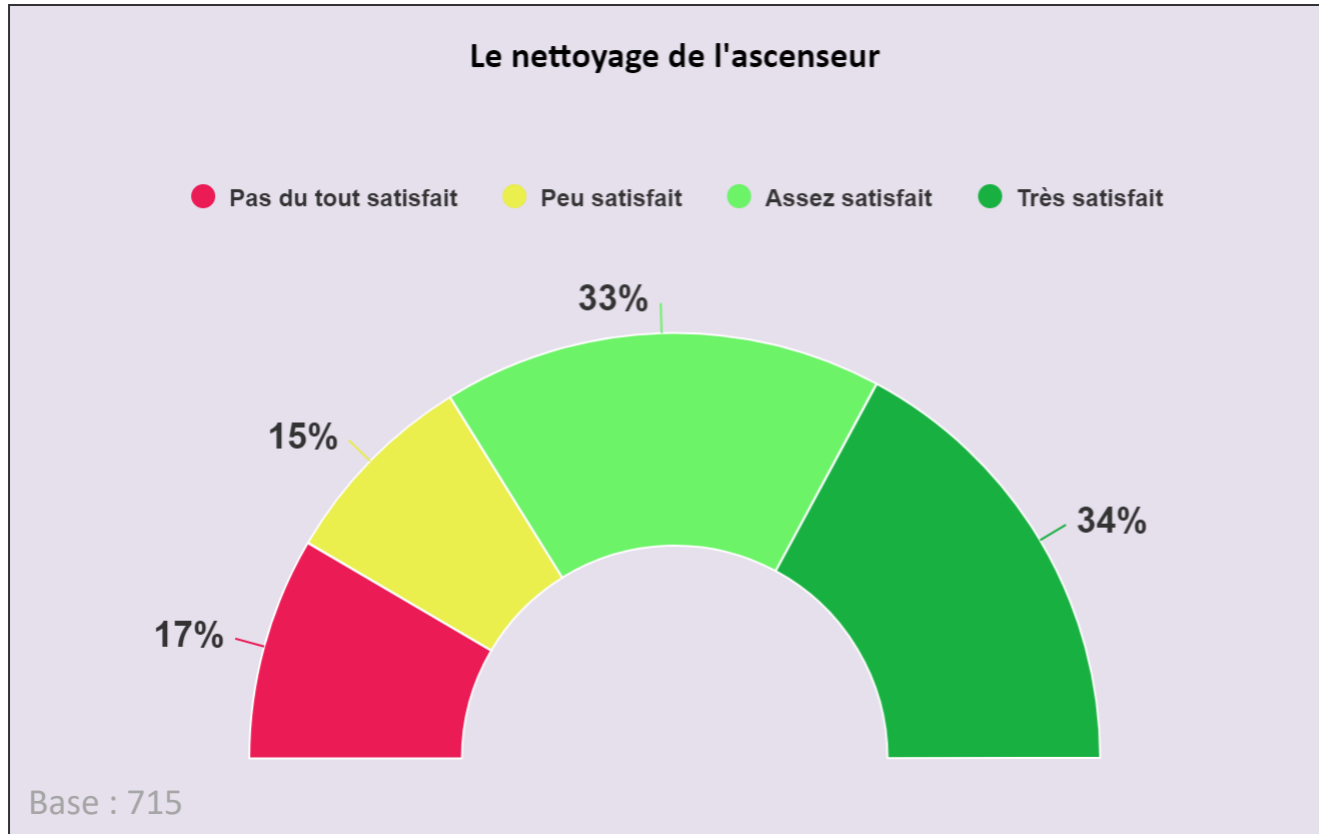


Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
70%	↔	68%	79%

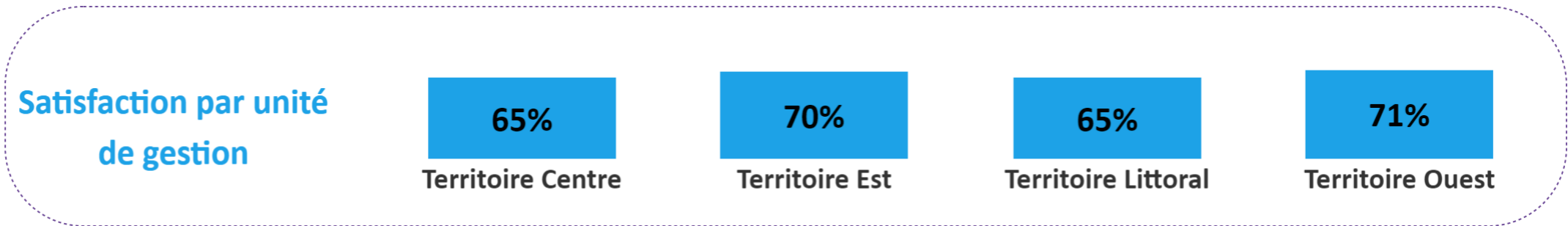
Satisfaction par unité
de gestion



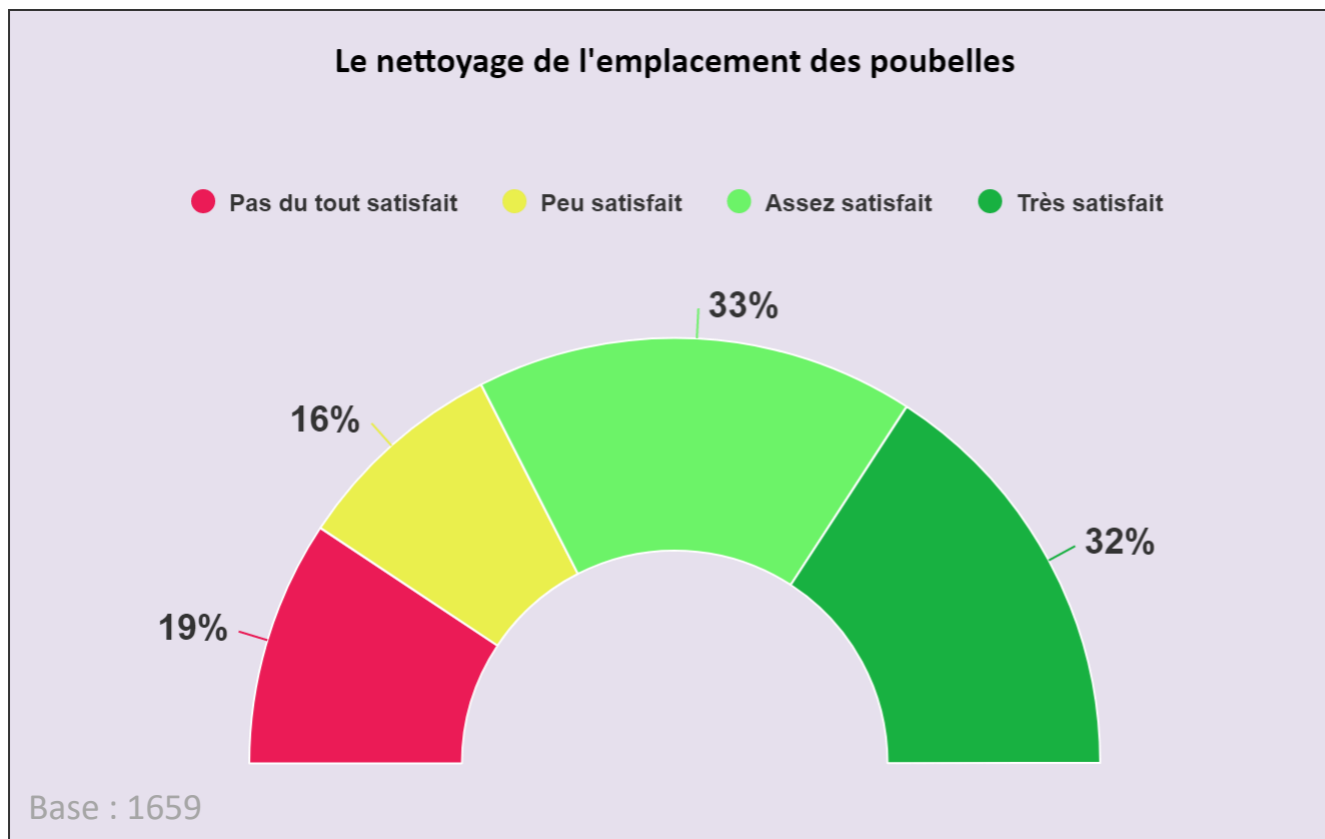
Nettoyage de l'ascenseur



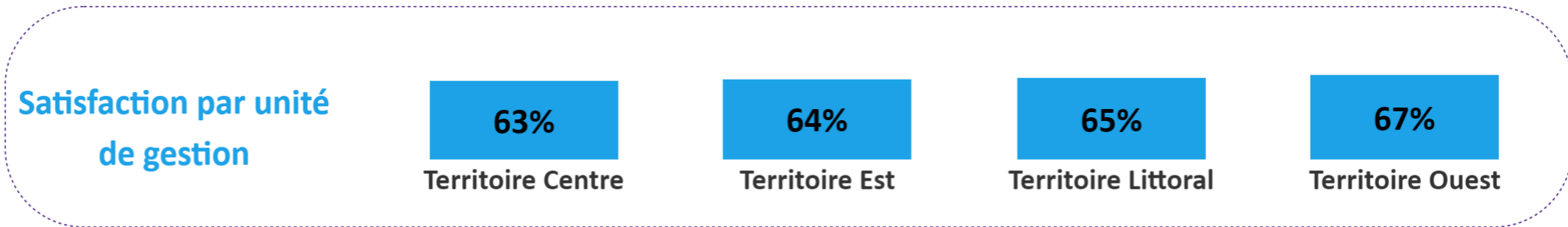
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
68%	↔	68%	77%



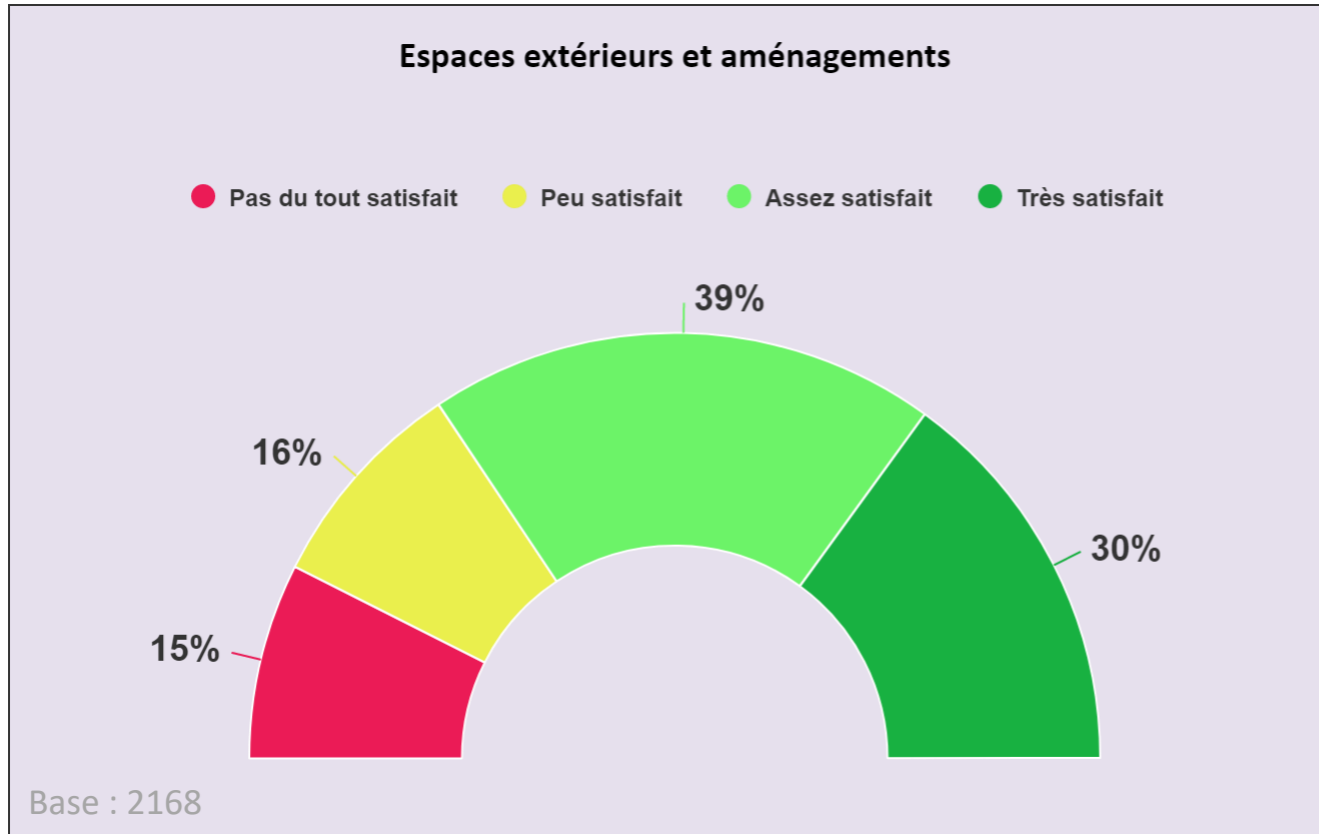
Nettoyage de l'emplacement des poubelles



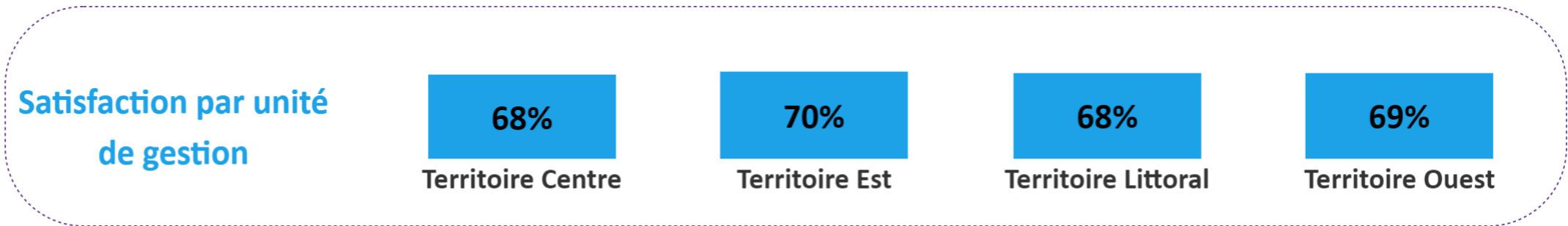
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
65%	↗	54%	74%

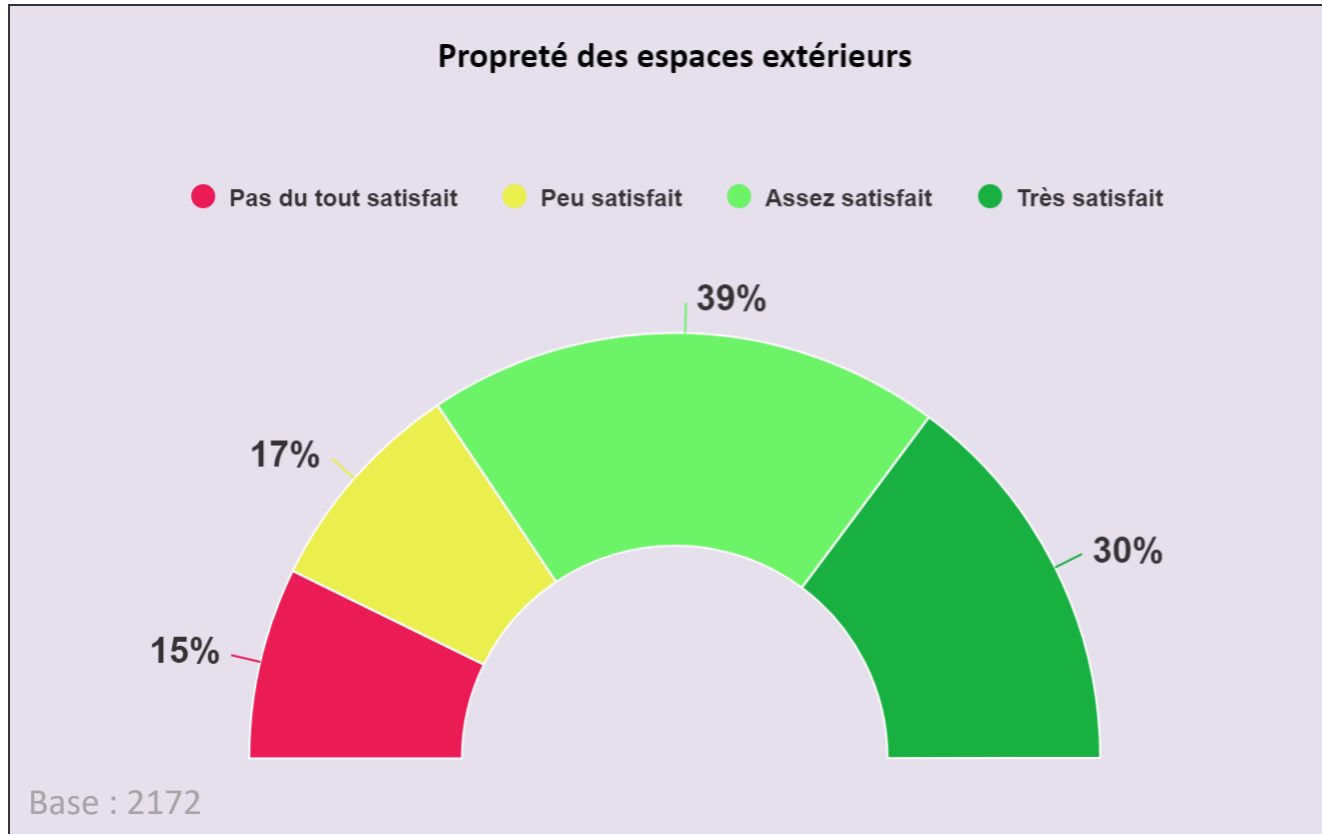


Espaces extérieurs et aménagements

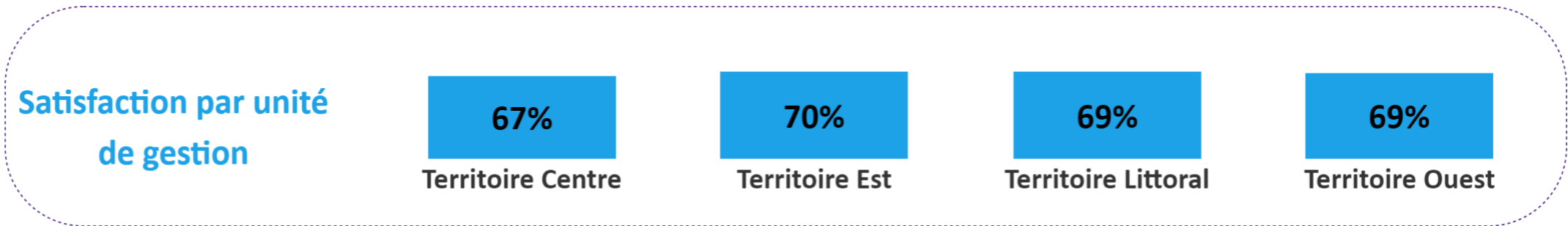


		<u>Satisfaits (en %)</u>		
2023	Ev.	2020	BENCHMARK® PRESENCE	
69%		ND	ND	





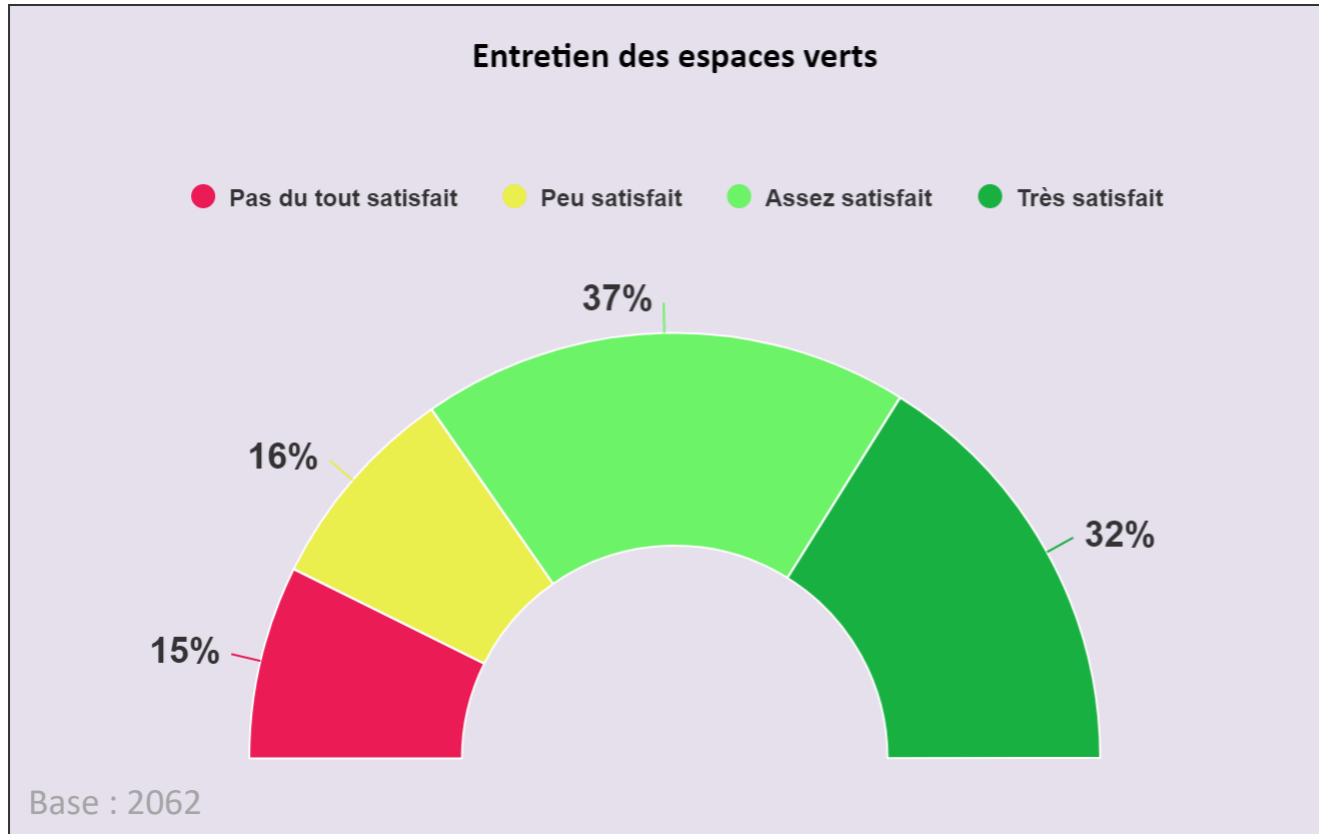
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
69%	↗	62%	68%



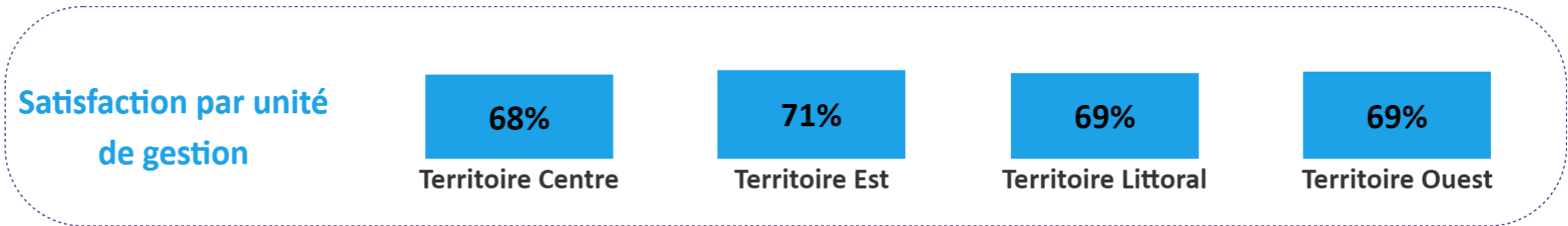
Le manque de propreté des espaces extérieurs s'explique principalement par :



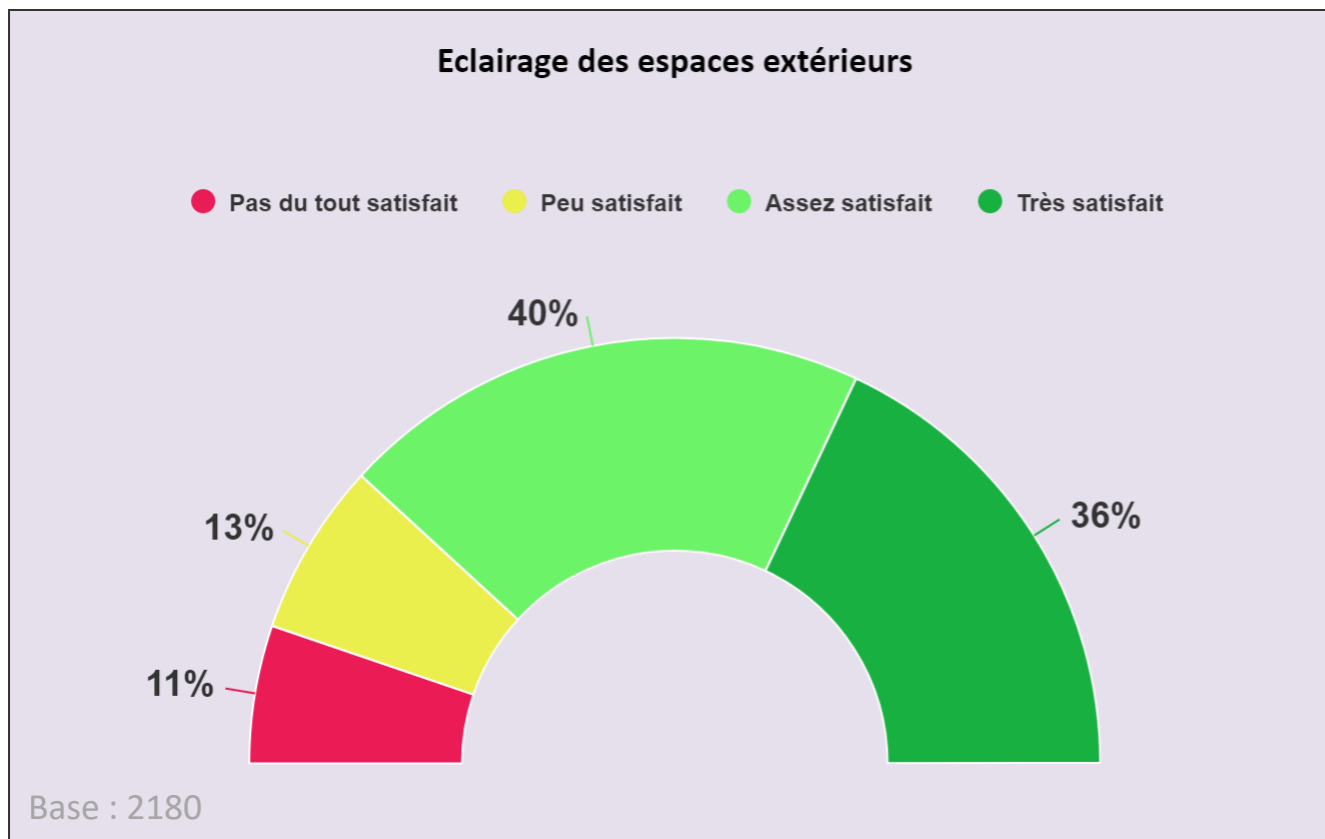
Entretien des espaces verts



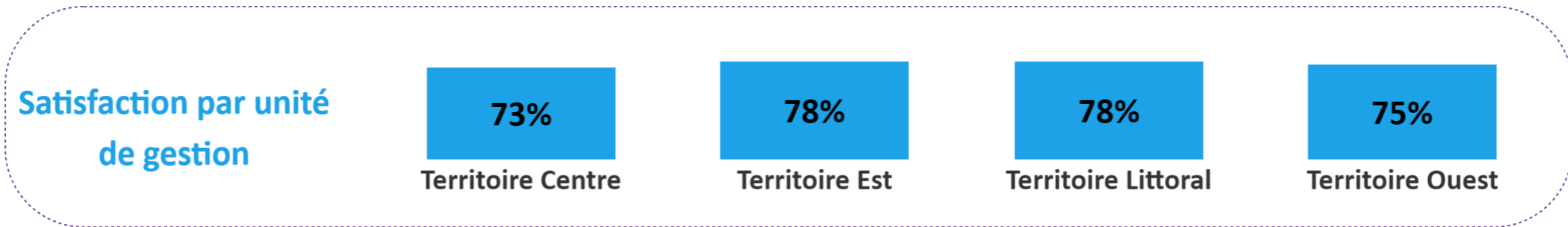
Satisfaits (en %)			
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
69%	↗	65%	68%

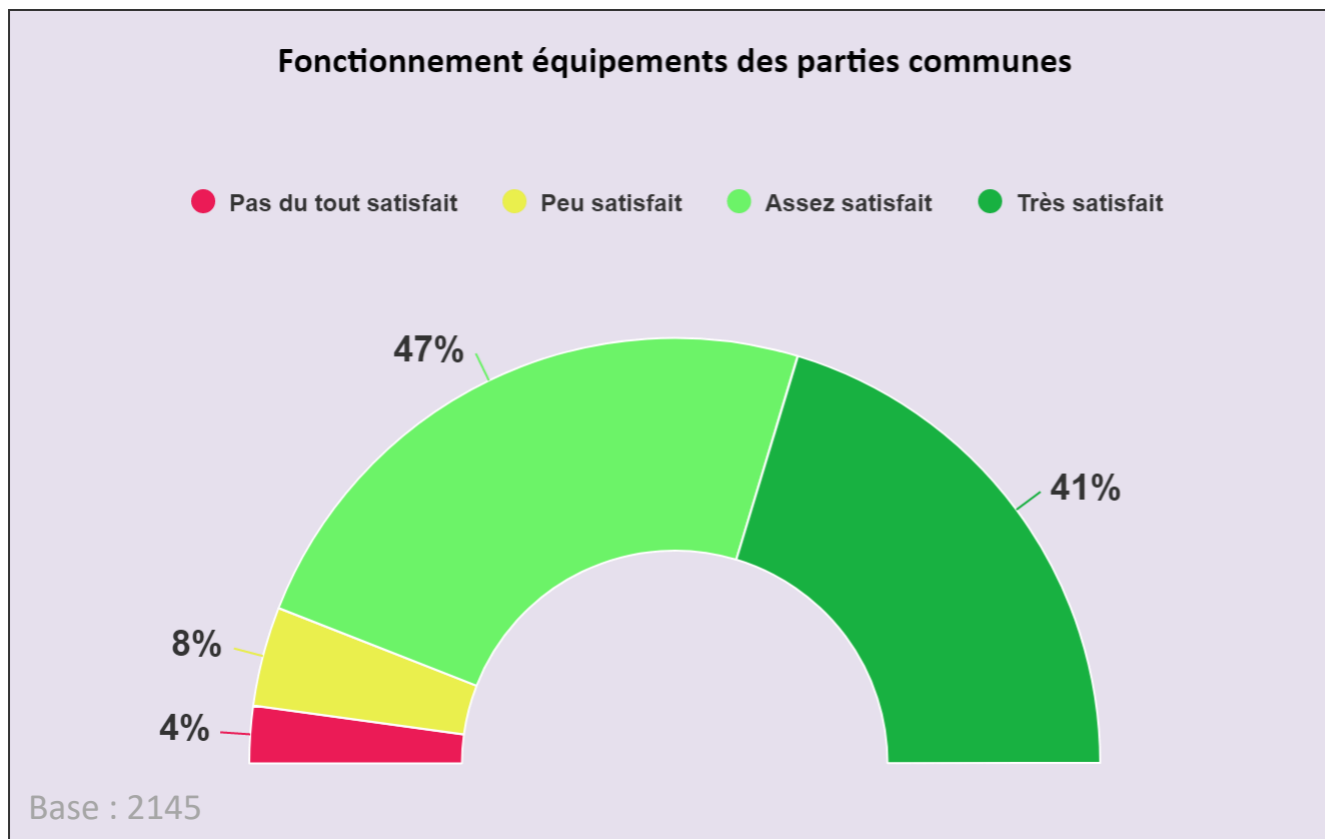


Eclairage des espaces extérieurs

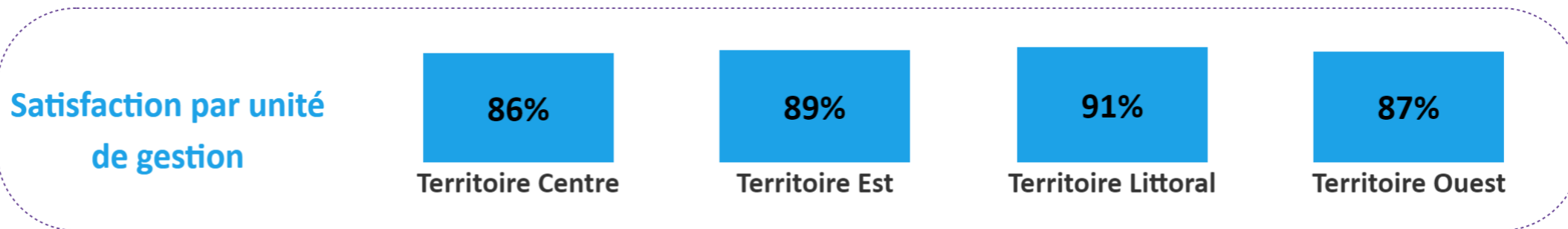


Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
76%	↔	74%	ND

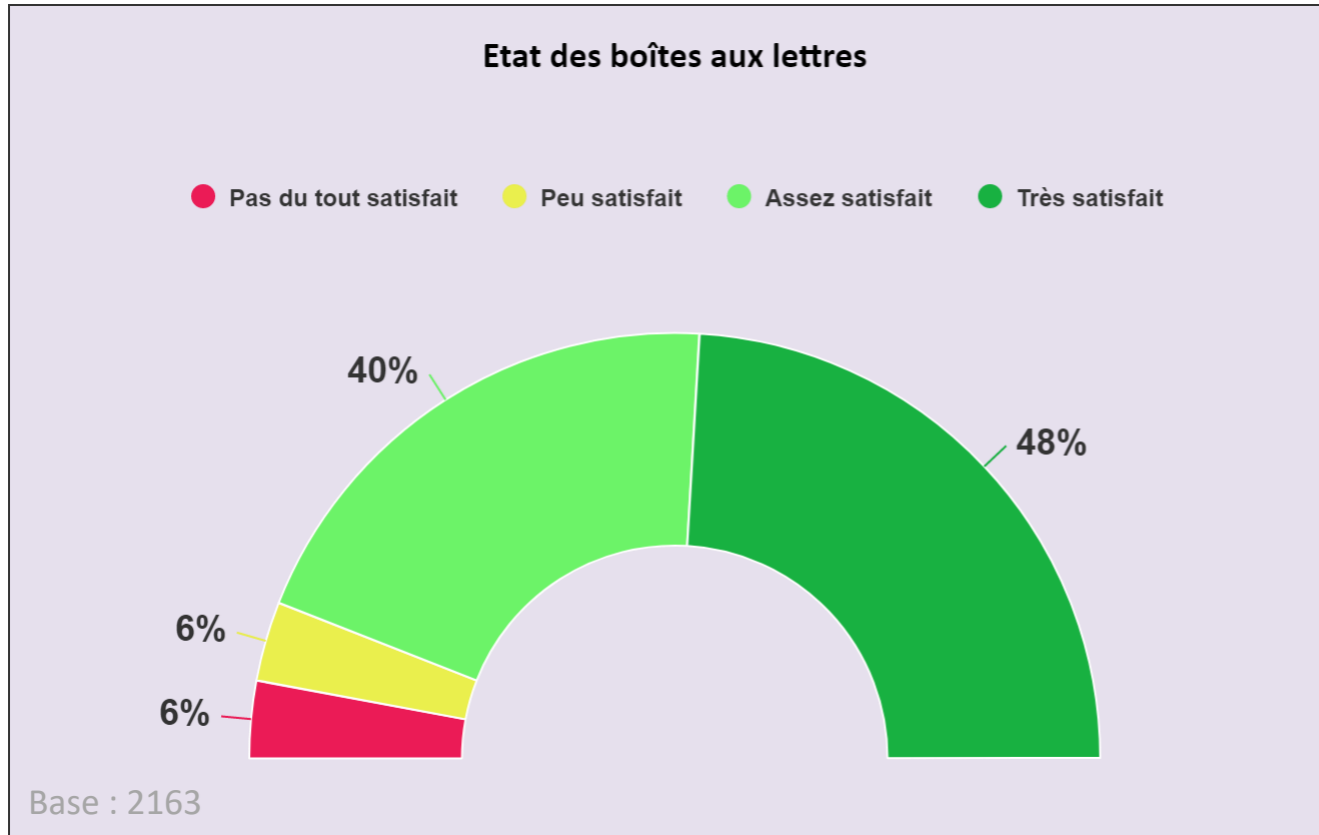




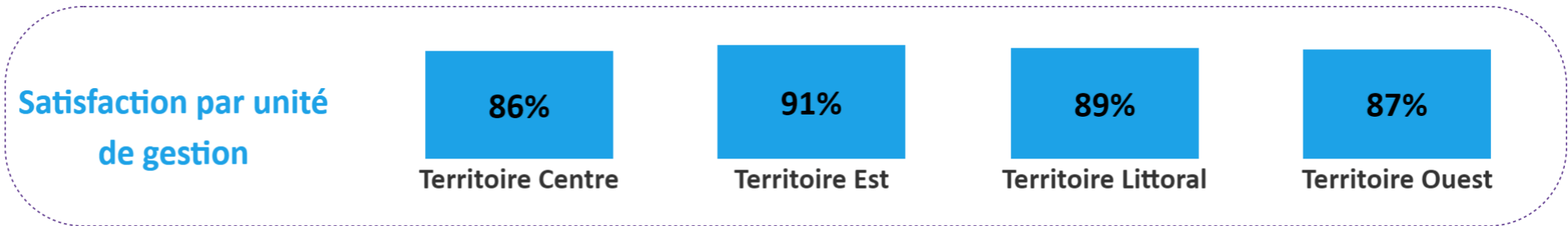
Satisfaits (en %)			
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
88%	↗	76%	77%



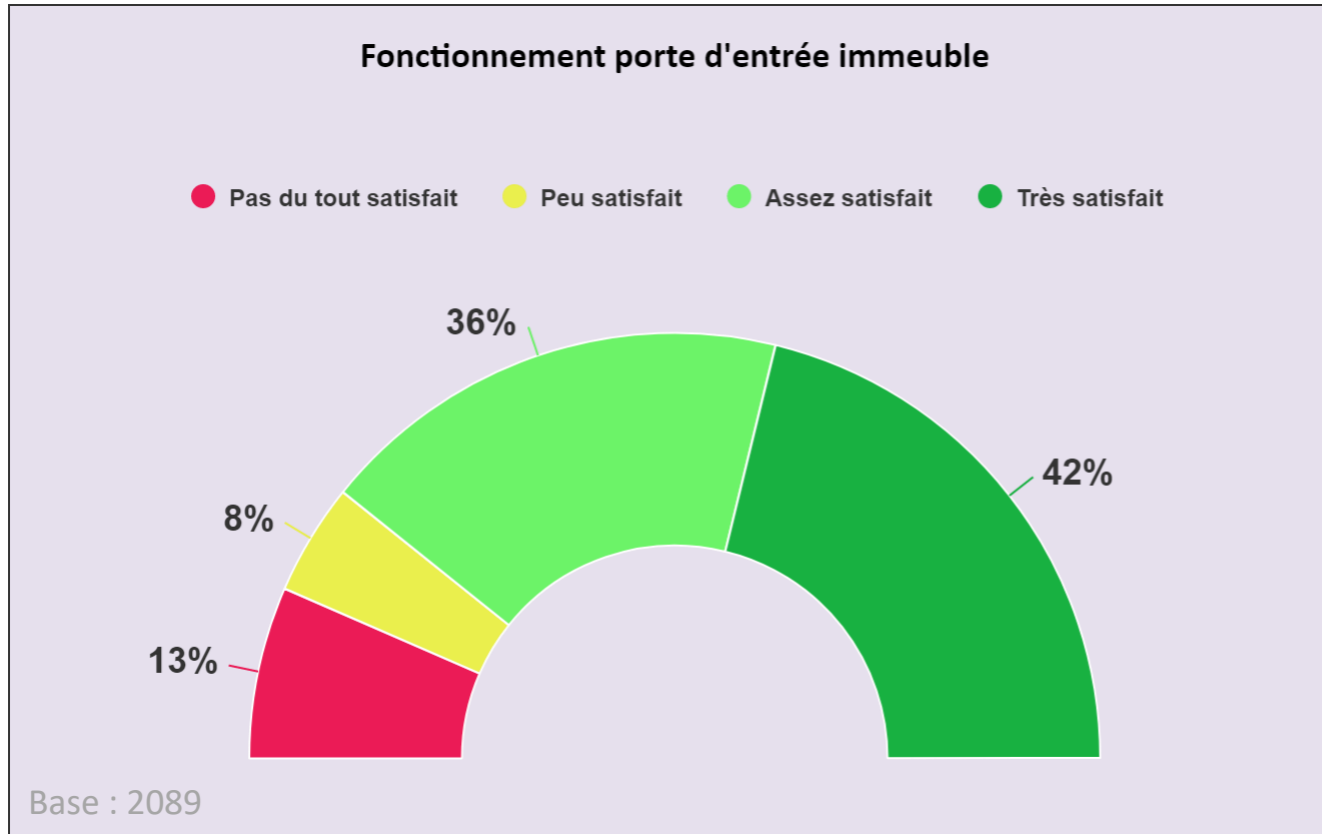
Etat des boîtes aux lettres



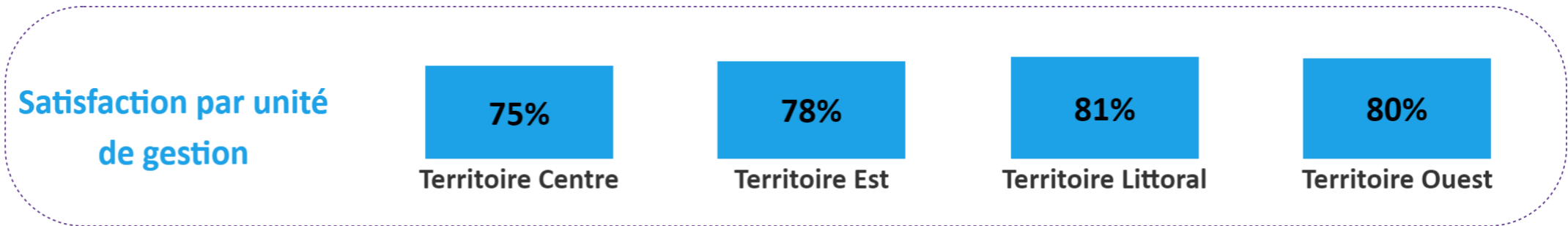
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
88%	↔	86%	ND



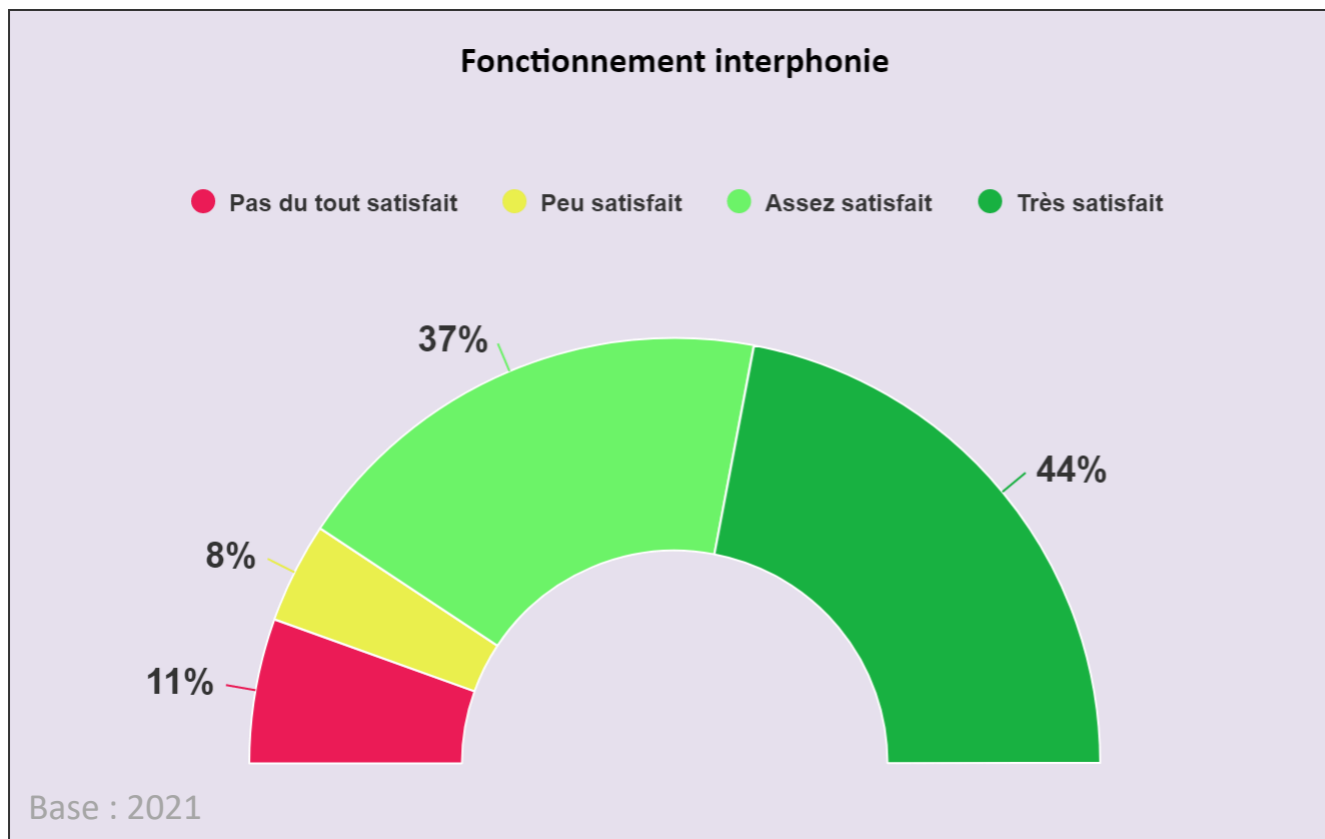
Fonctionnement porte d'entrée immeuble



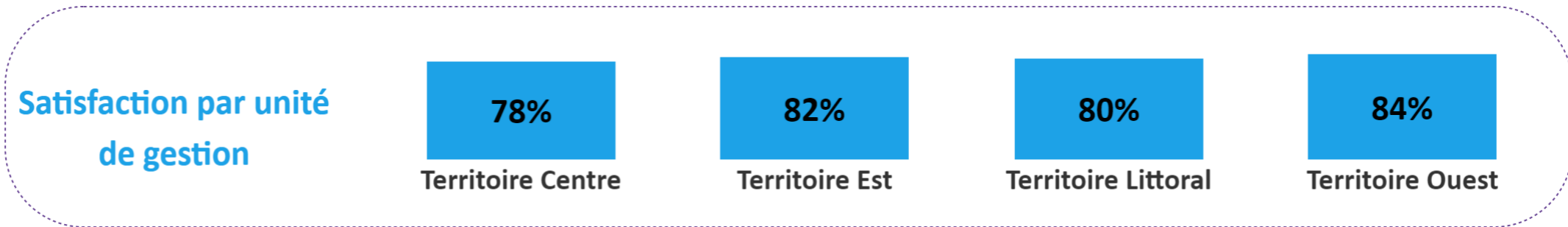
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
78%	↗	70%	ND



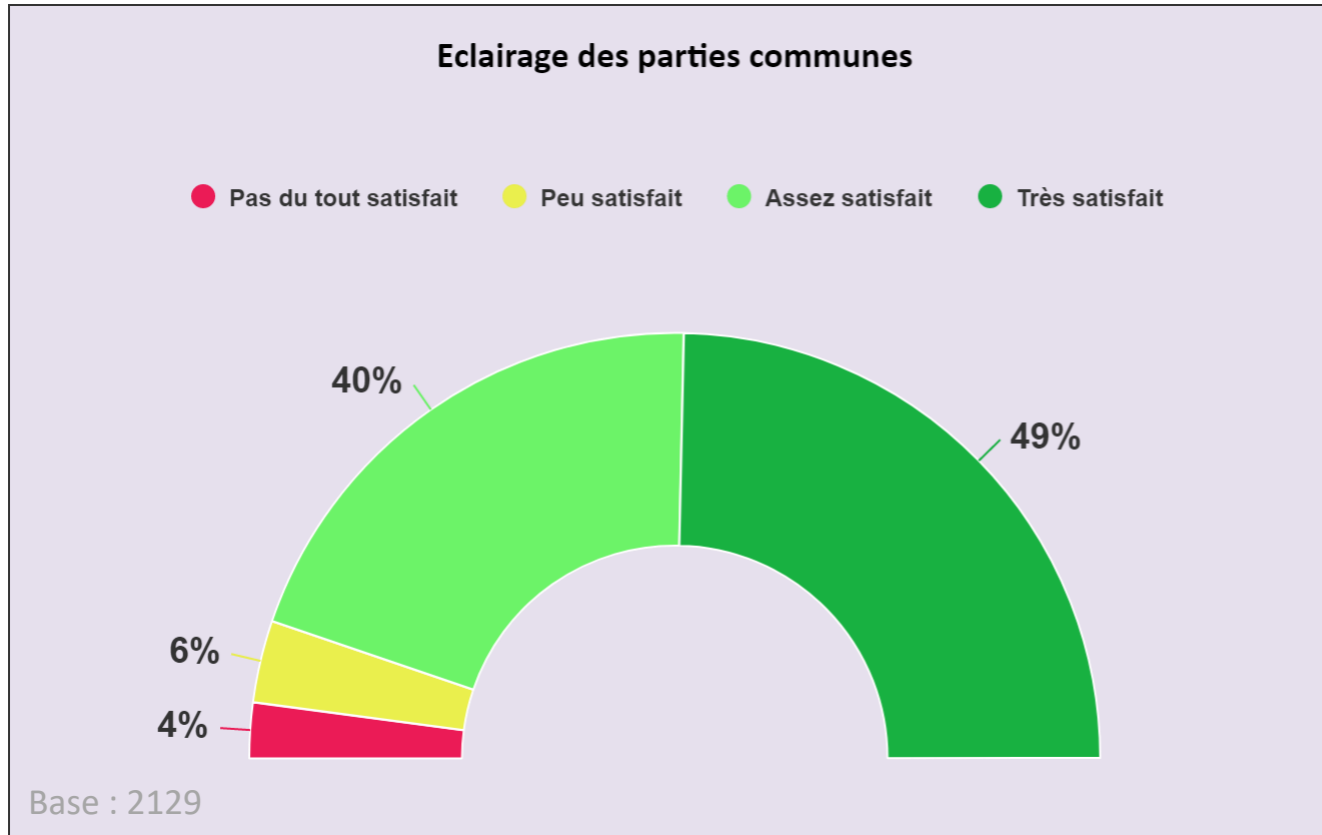
Fonctionnement interphonie



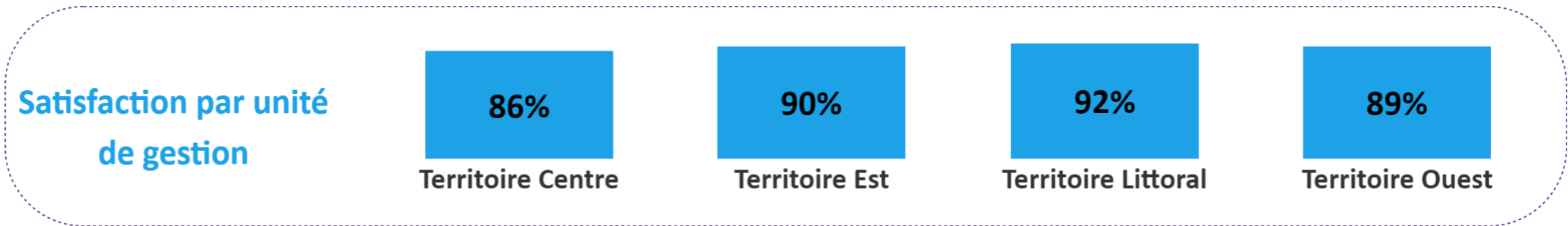
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
81%	↗	75%	84%

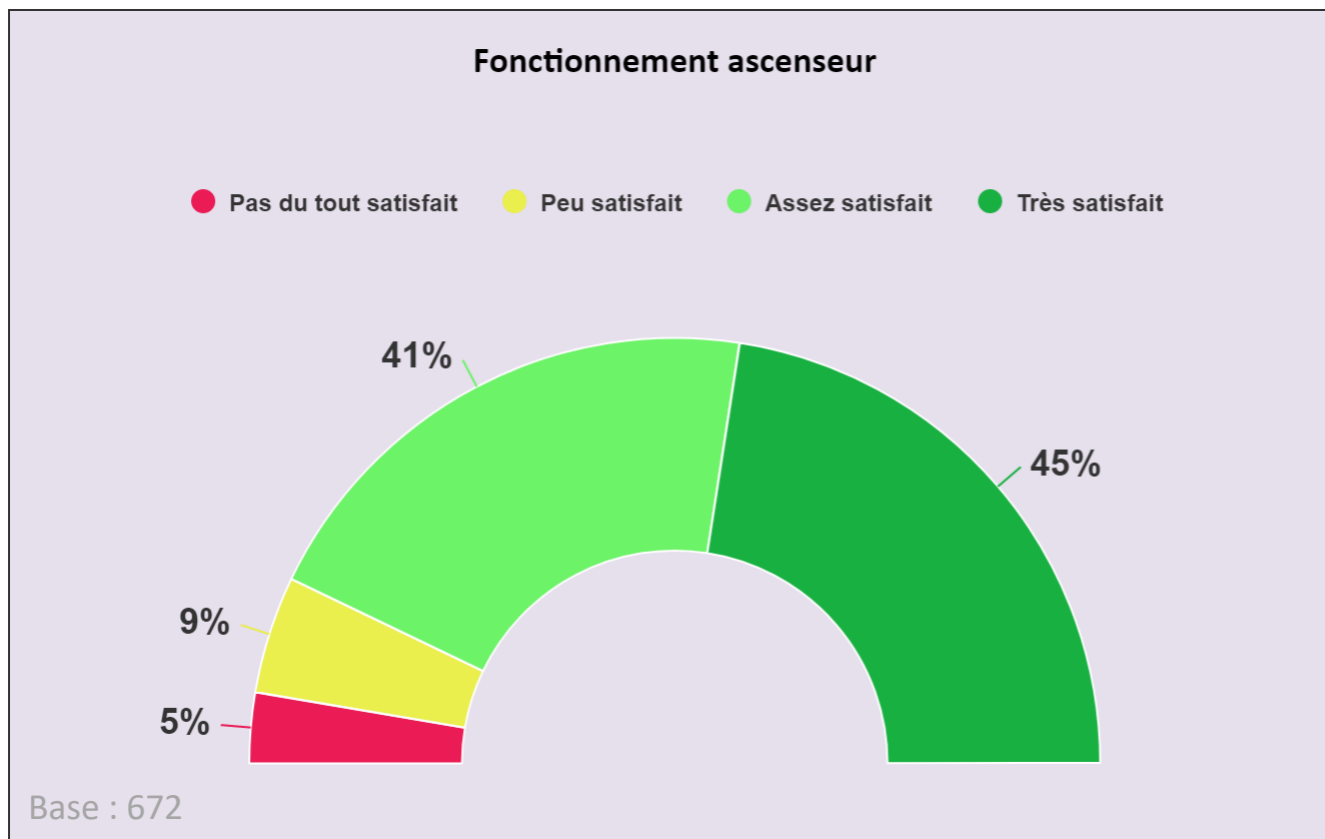


Eclairage des parties communes

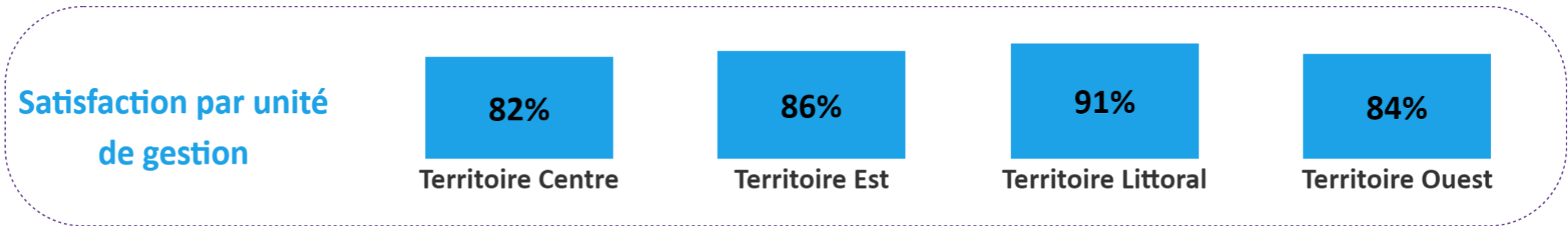


<u>Satisfaits (en %)</u>			
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
90%	↗	85%	91%

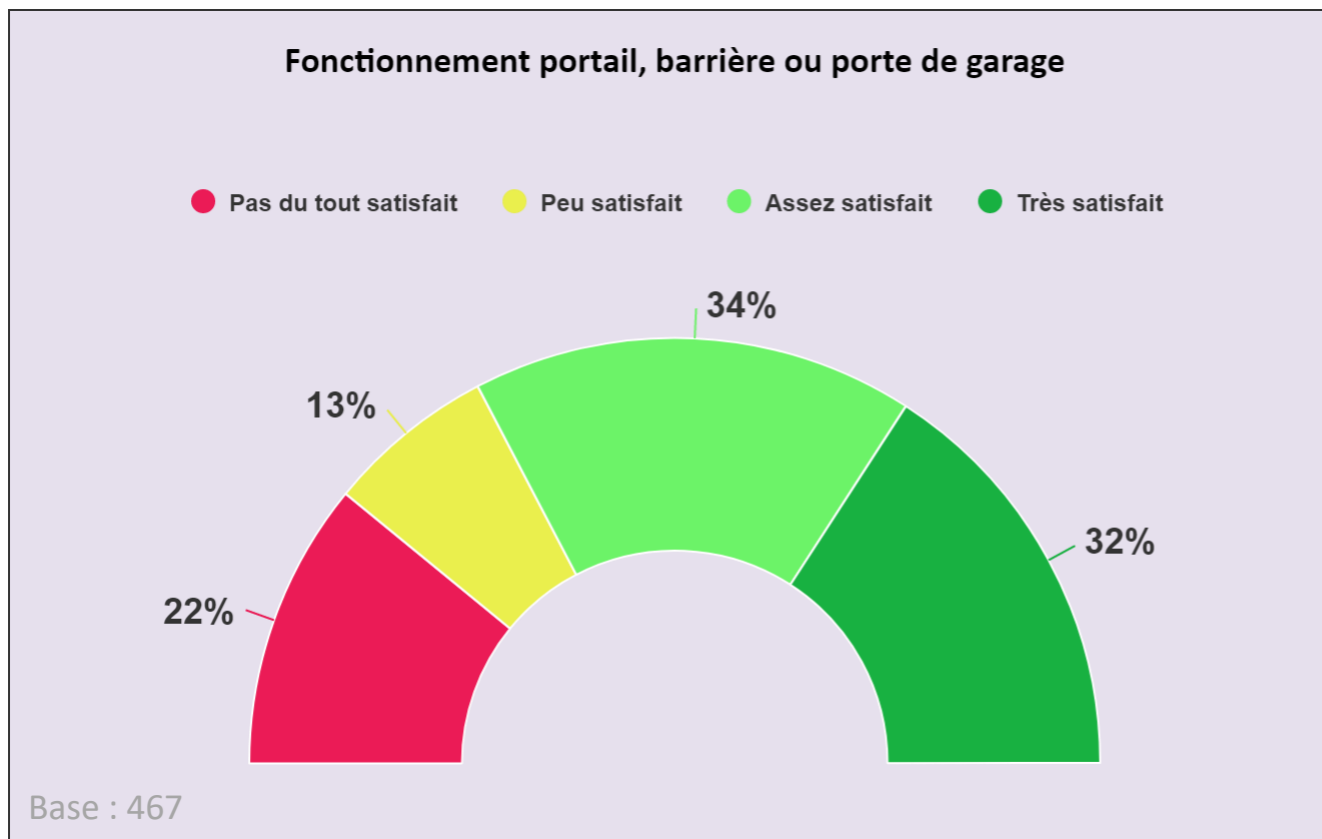




Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
86%	↗	82%	84%



Fonctionnement portail, barrière ou porte garage



Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
65%	↗	45%	ND

Satisfaction par unité de gestion

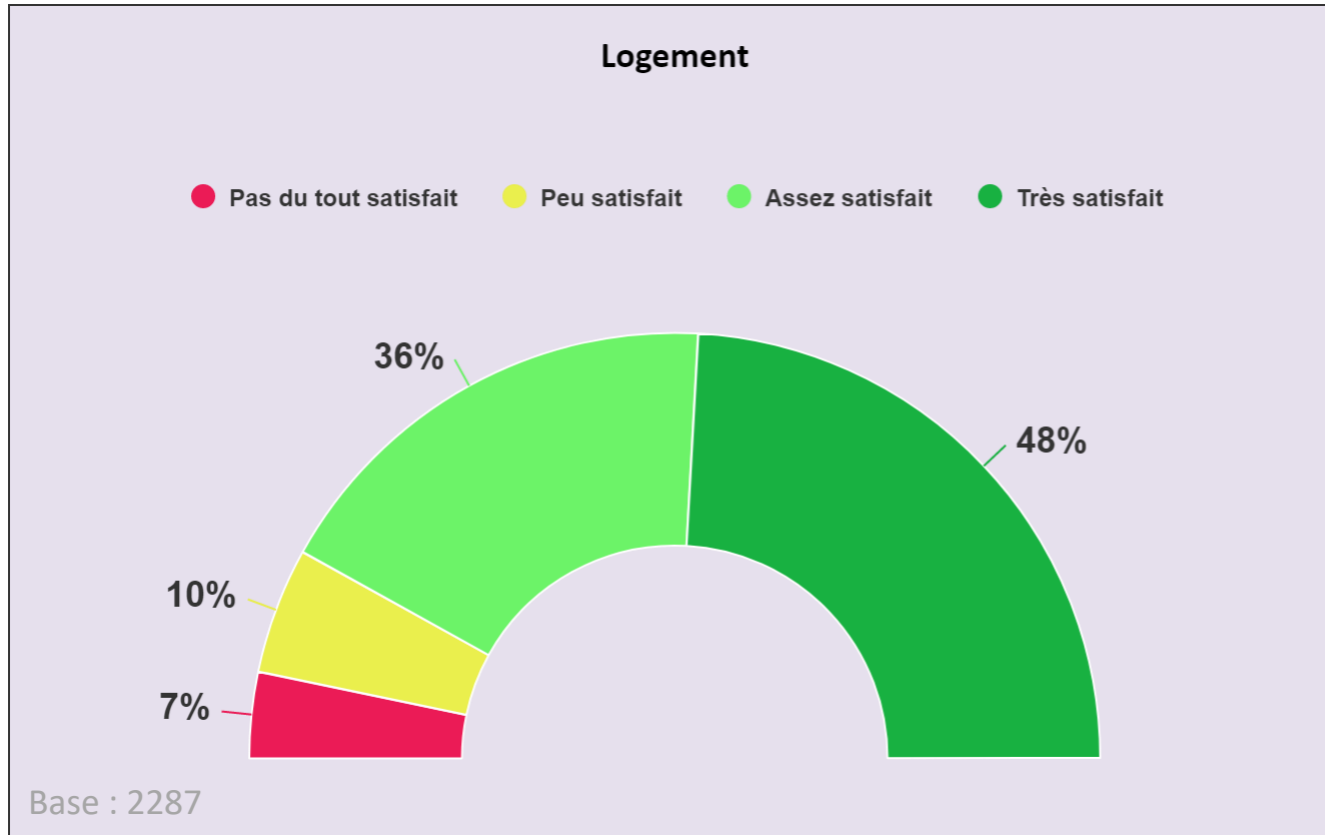
57%
Territoire Centre

69%
Territoire Est

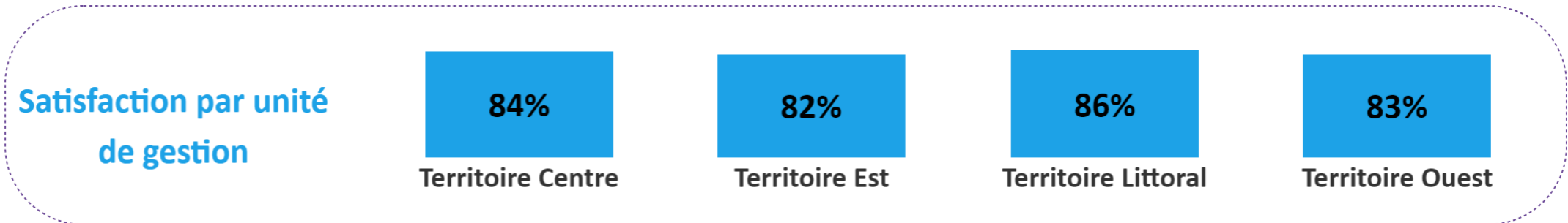
70%
Territoire Littoral

64%
Territoire Ouest

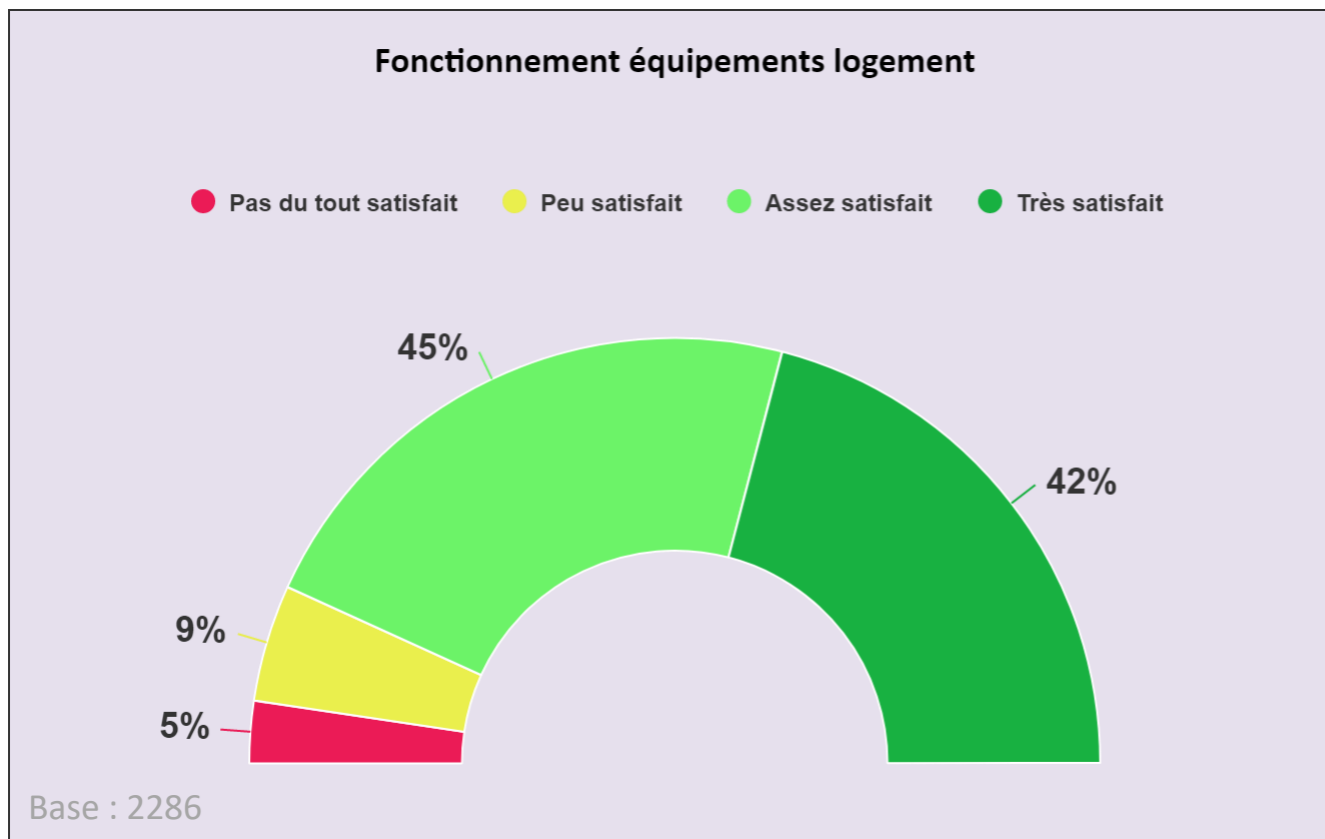
LE LOGEMENT



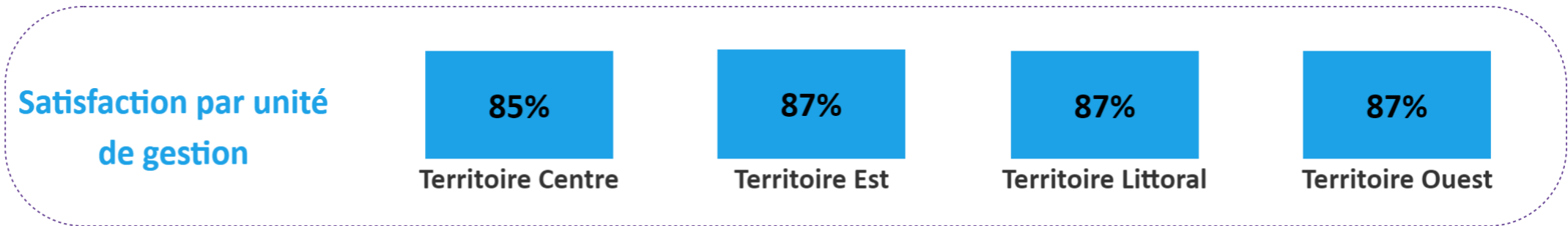
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
84%	↔	84%	81%

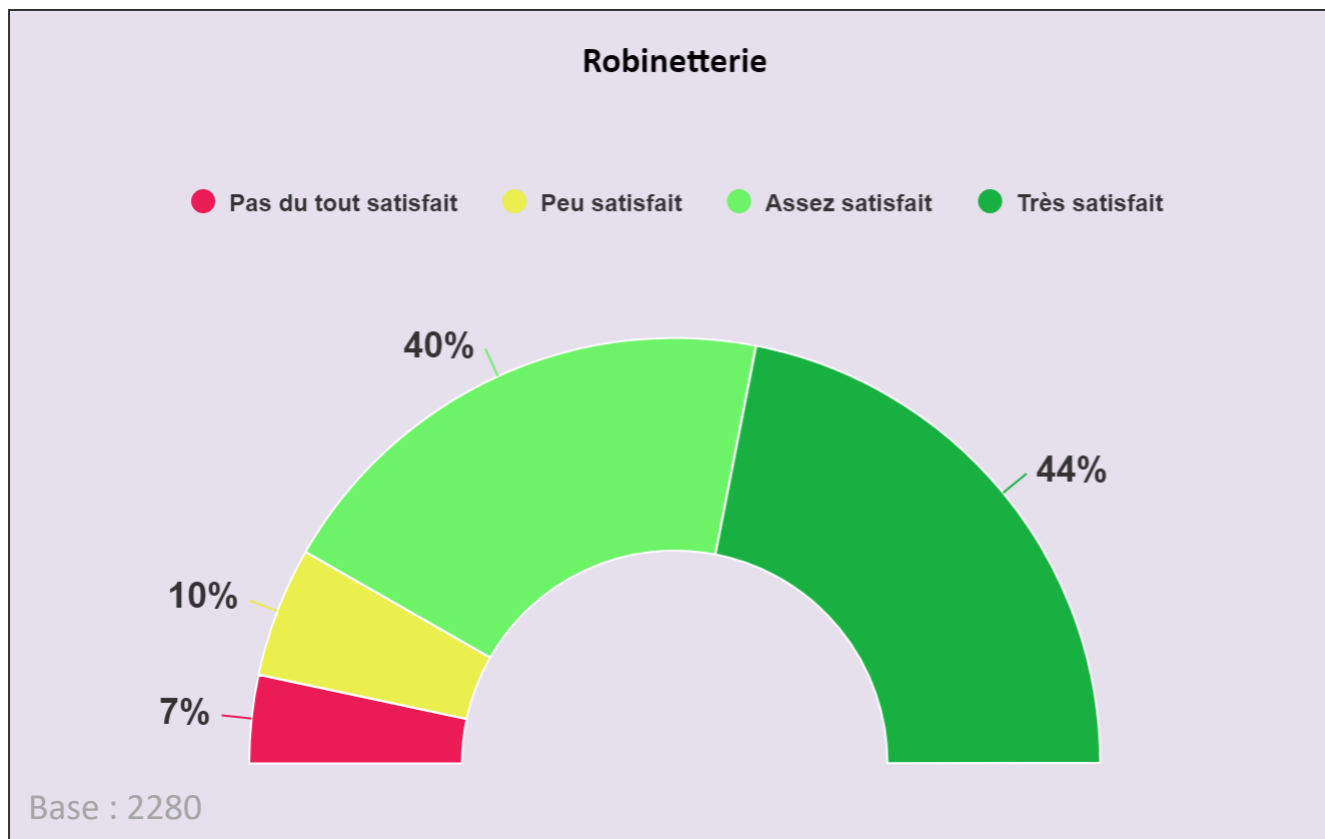


Fonctionnement équipements logement

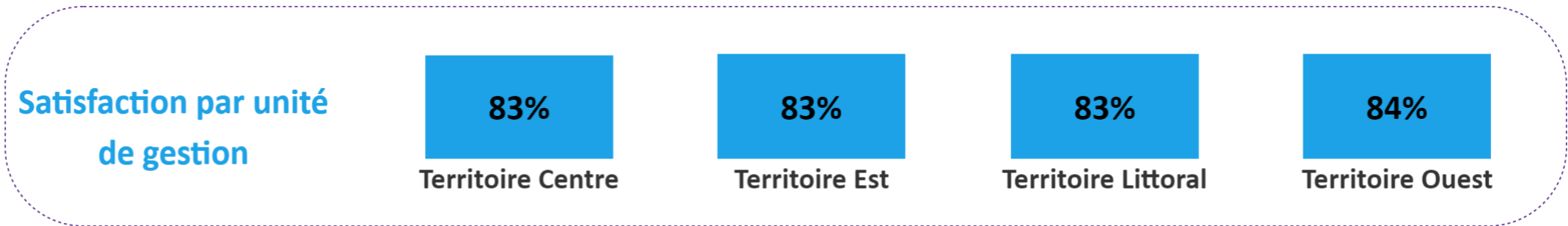


<u>Satisfaits (en %)</u>			
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
86%	↗	80%	78%



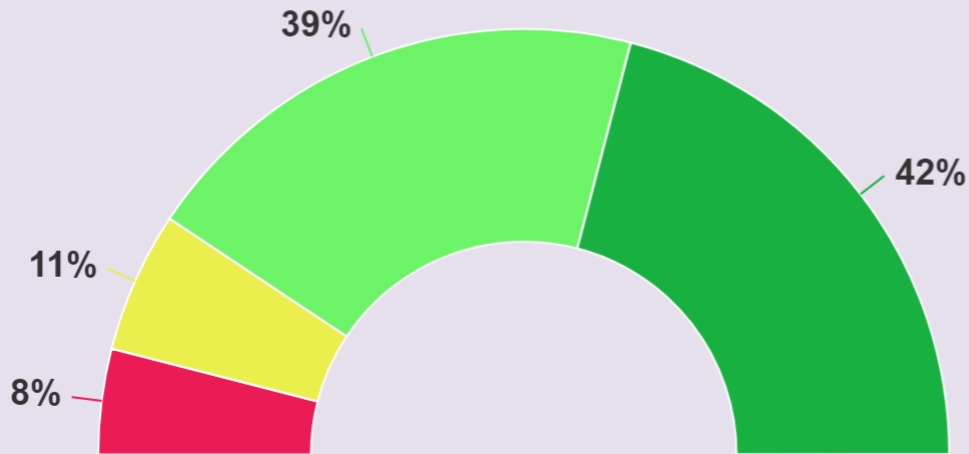


Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
83%	↔	81%	81%



Equipements sanitaires

● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait

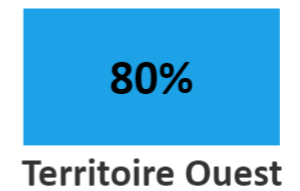
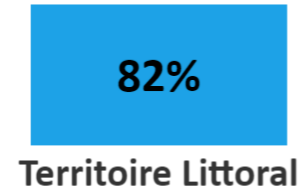
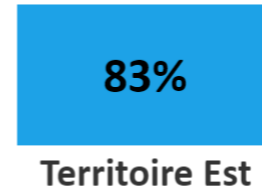
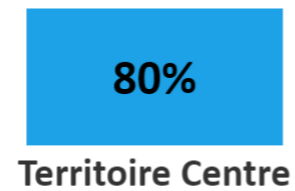


Base : 2283

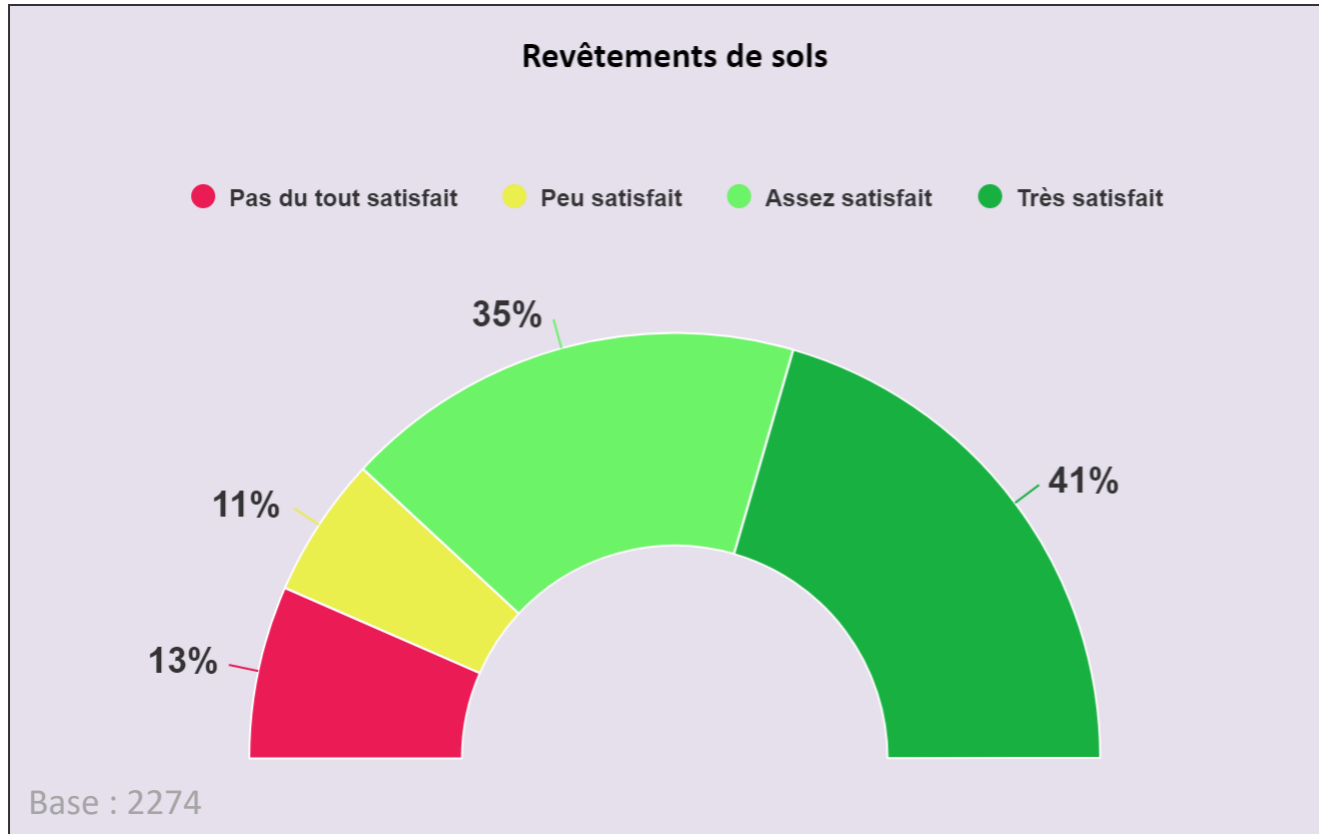
Satisfaits (en %)

2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
81%	↗	78%	81%

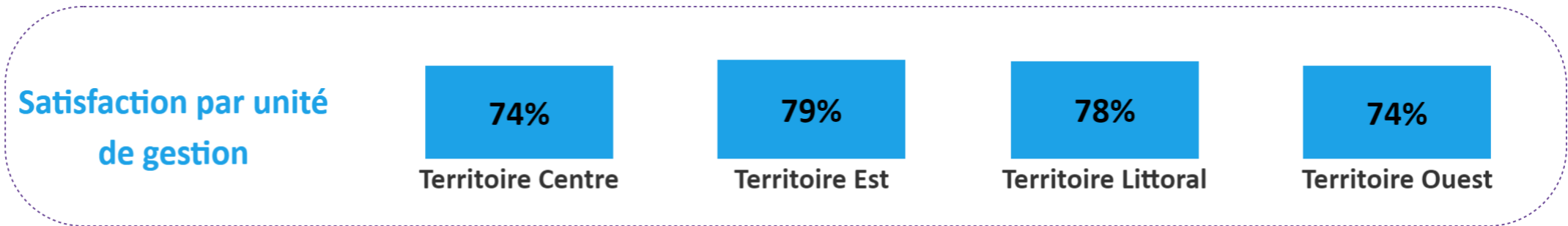
Satisfaction par unité de gestion



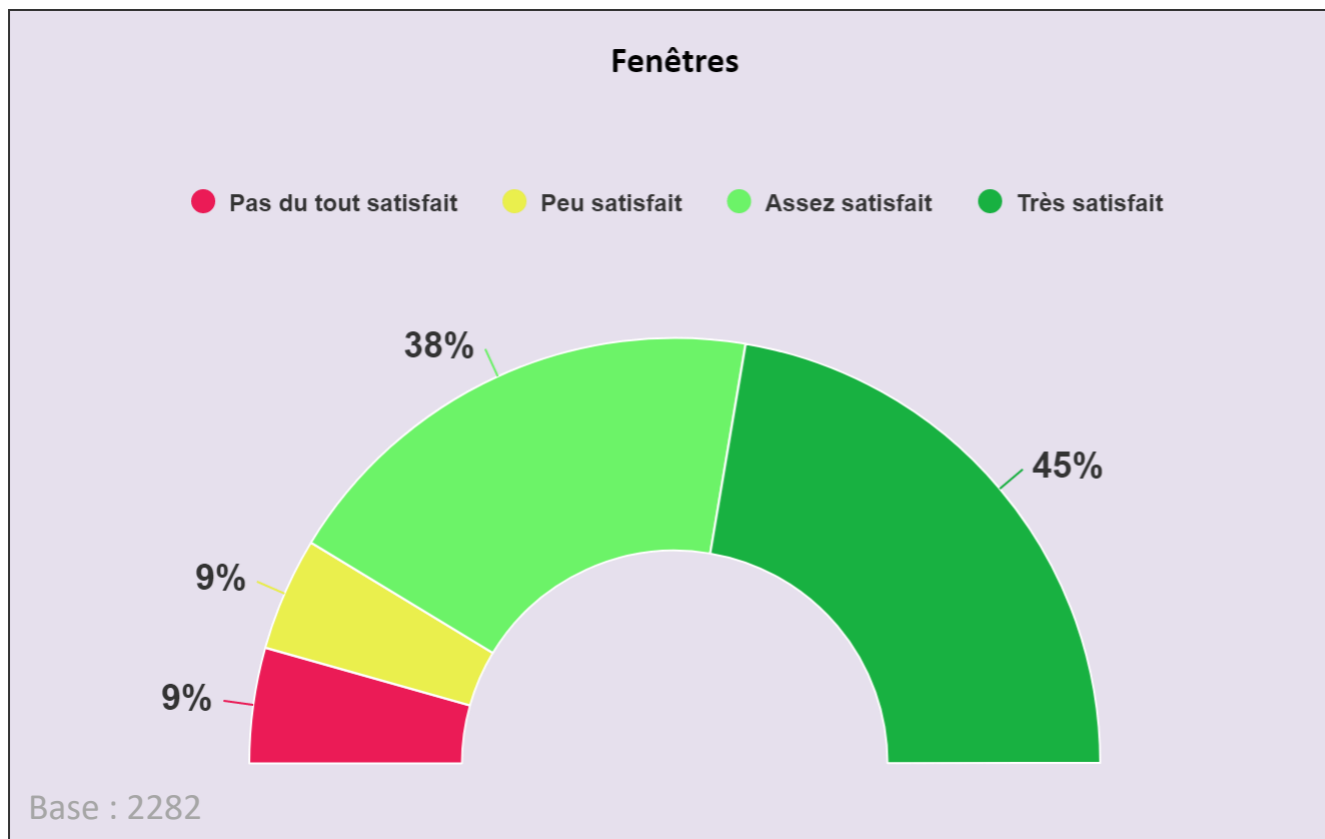
Revêtements de sols



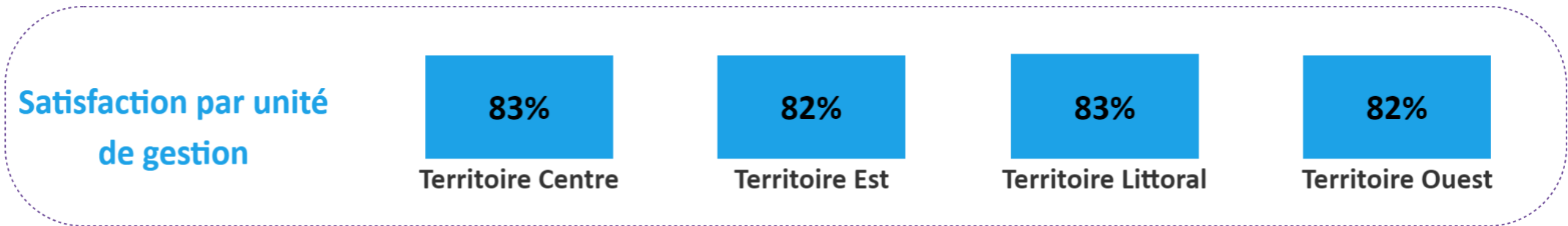
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
76%	↗	60%	67%

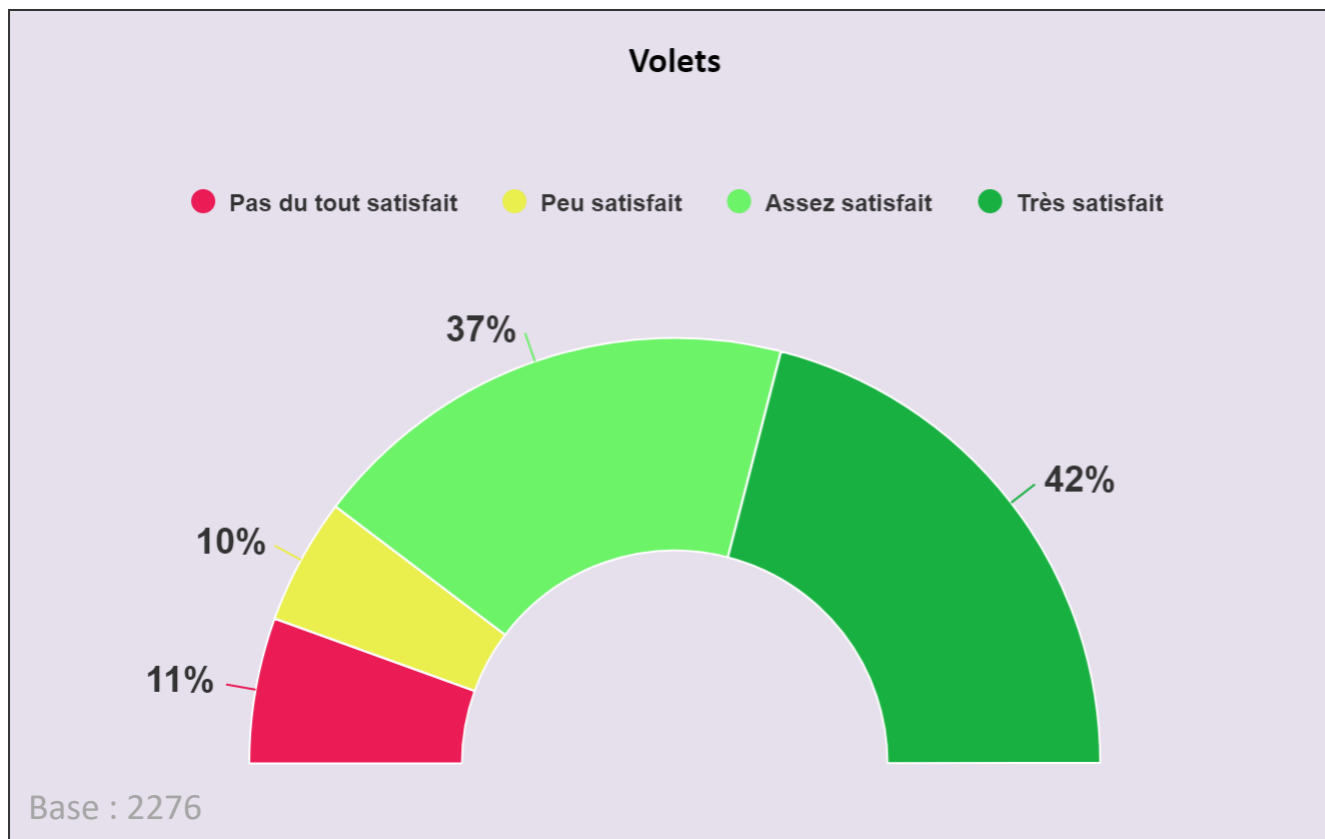


Fenêtres

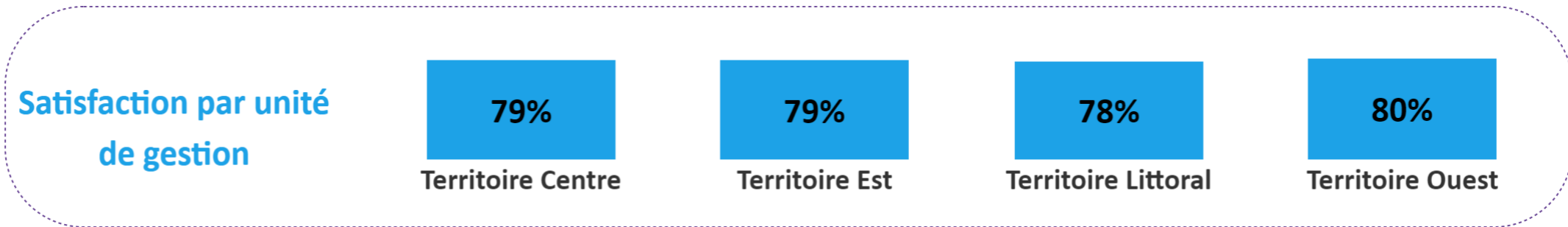


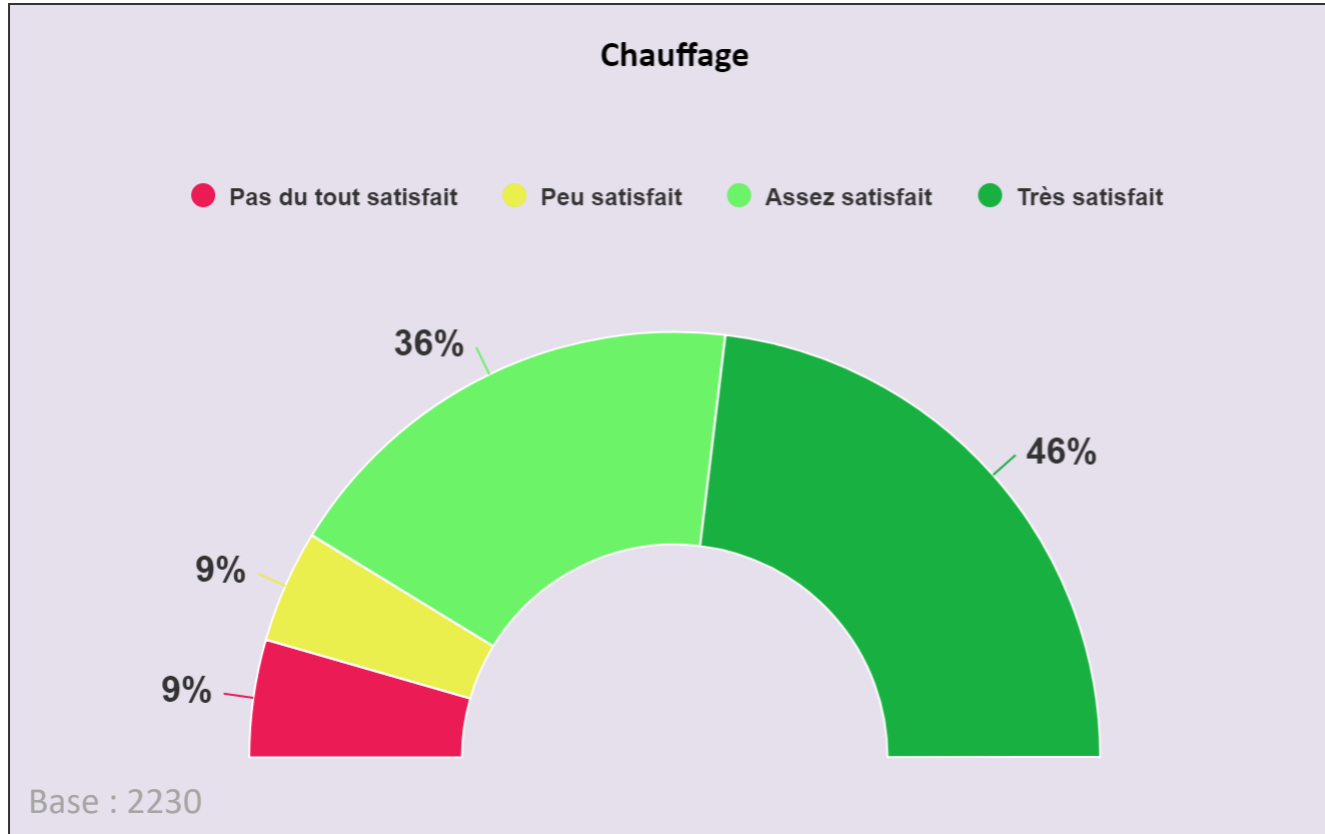
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
83%	↔	82%	75%



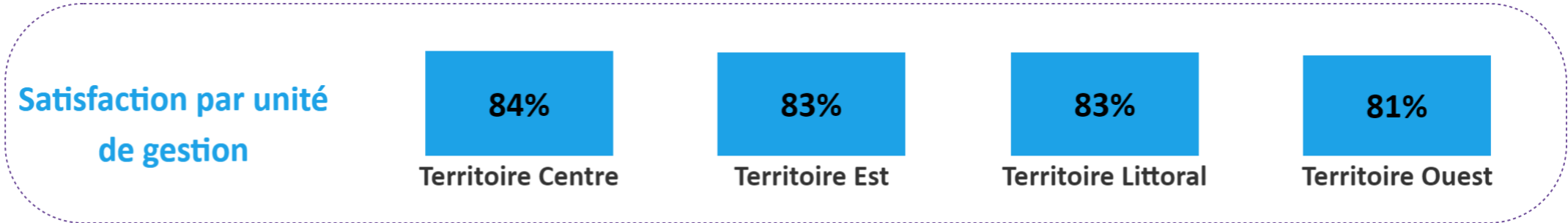


Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
79%	↗	69%	ND

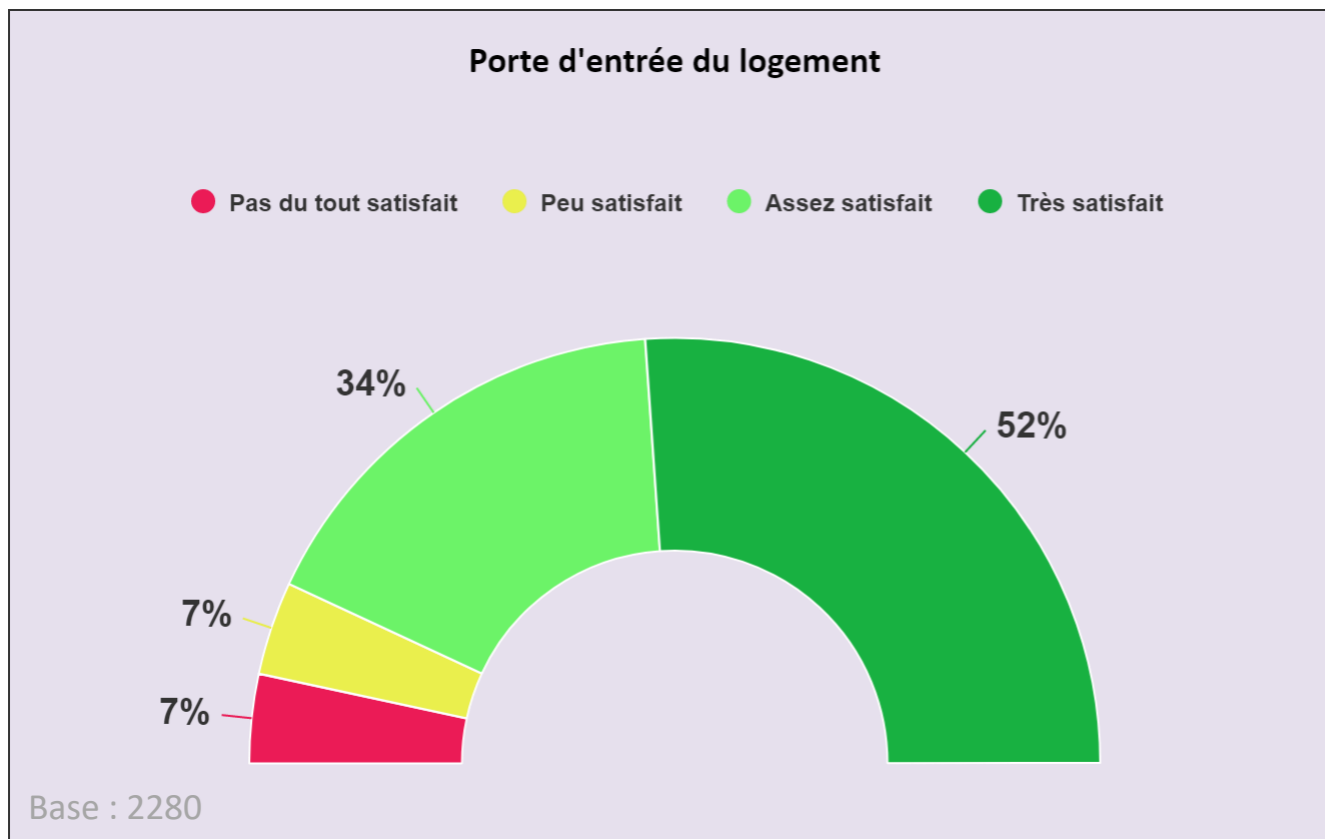




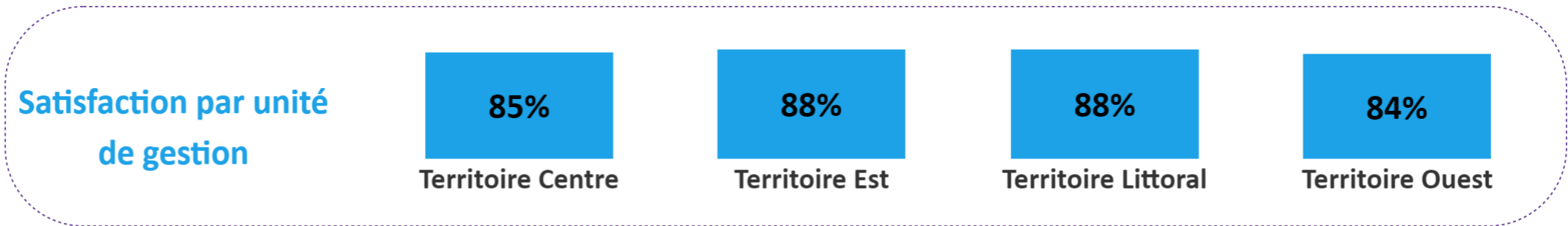
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
83%	↗	77%	77%



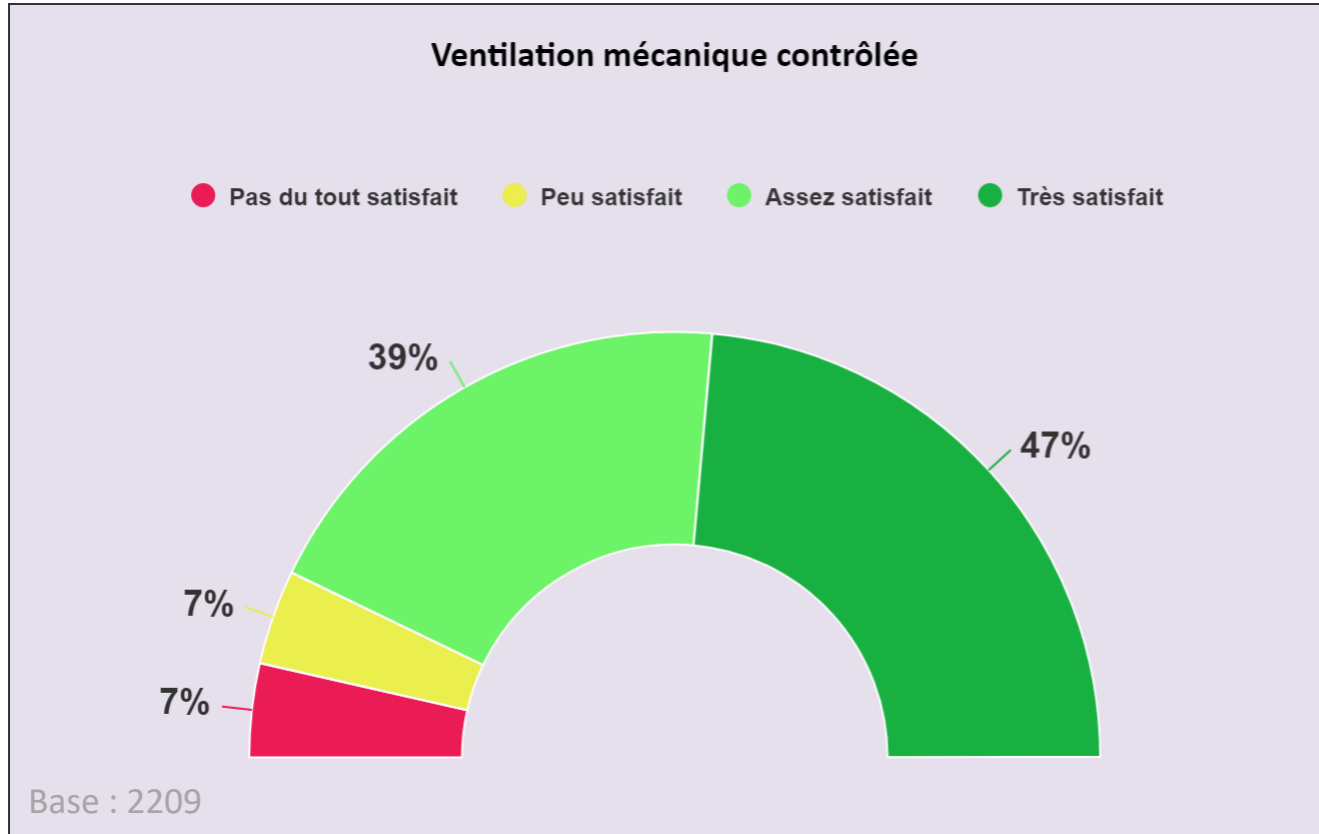
Porte d'entrée du logement



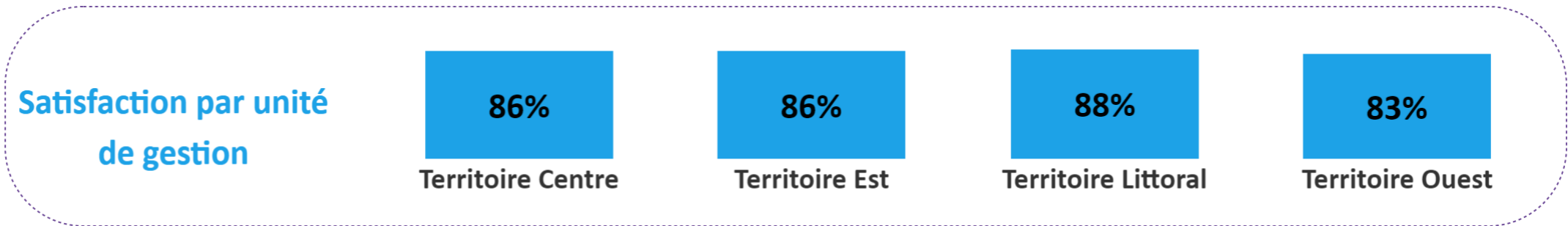
<u>Satisfaits (en %)</u>			
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
86%	↗	80%	79%



Ventilation mécanique contrôlée

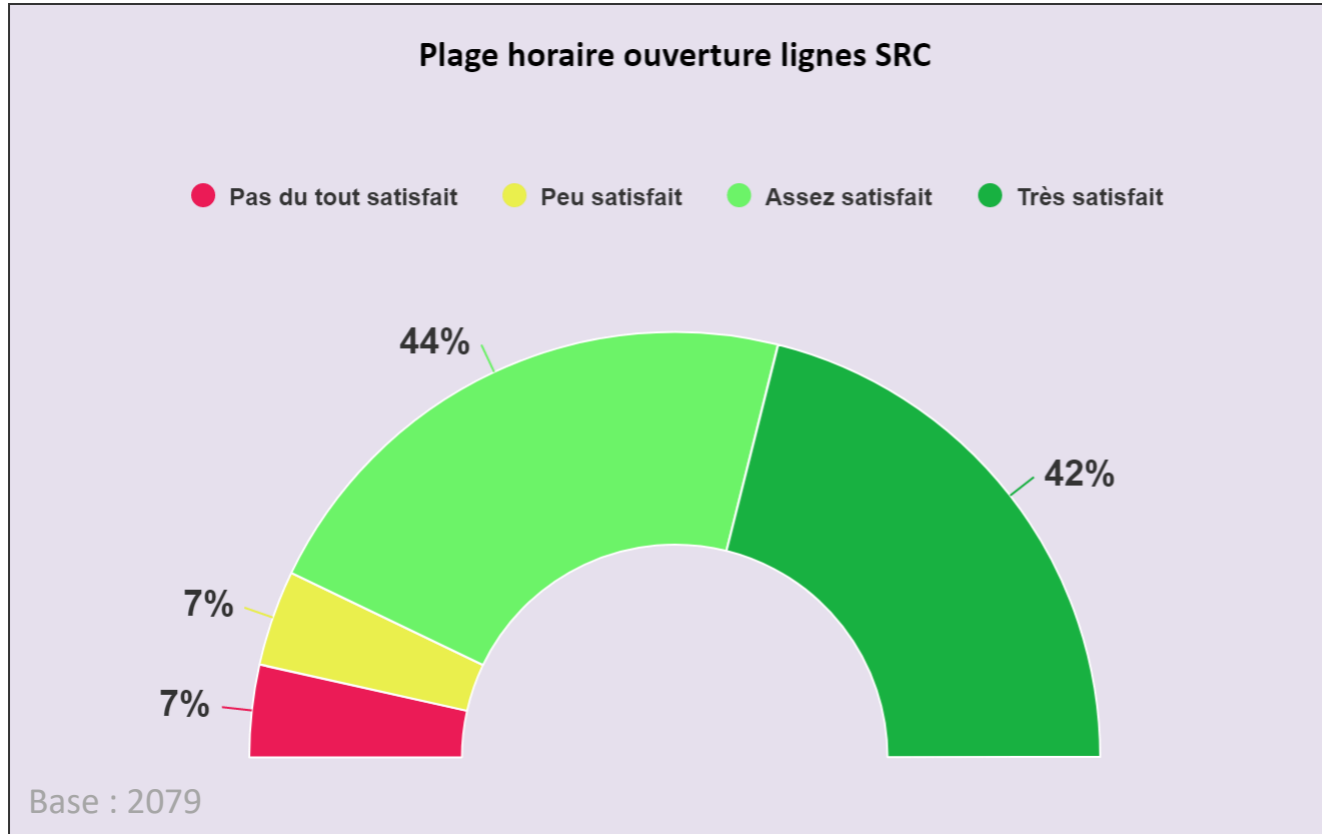


		<u>Satisfaits (en %)</u>		
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE	
86%		ND	ND	

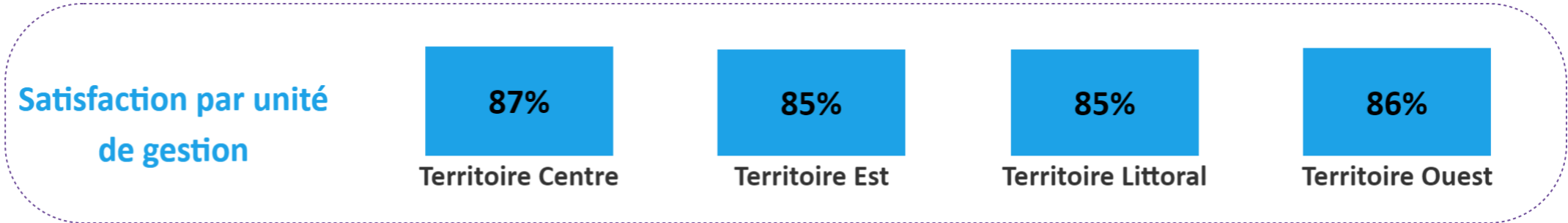


LA RELATION LOCATAIRES

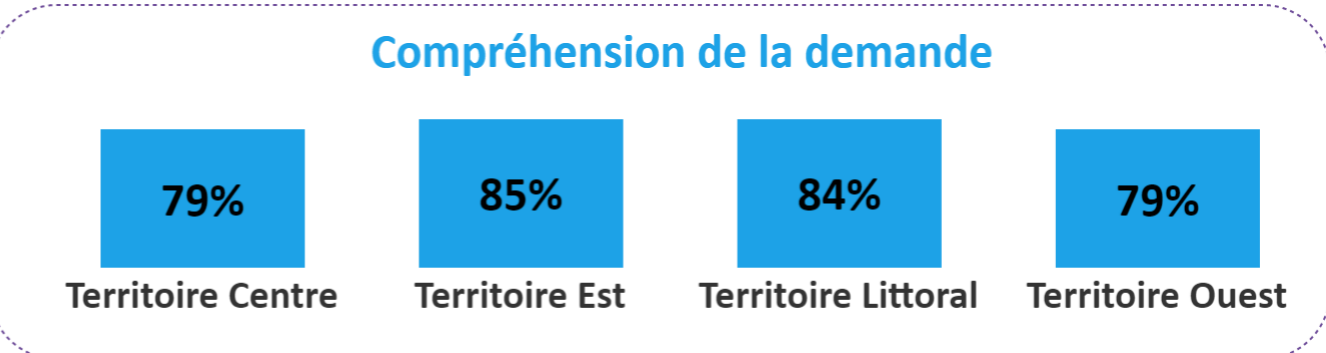
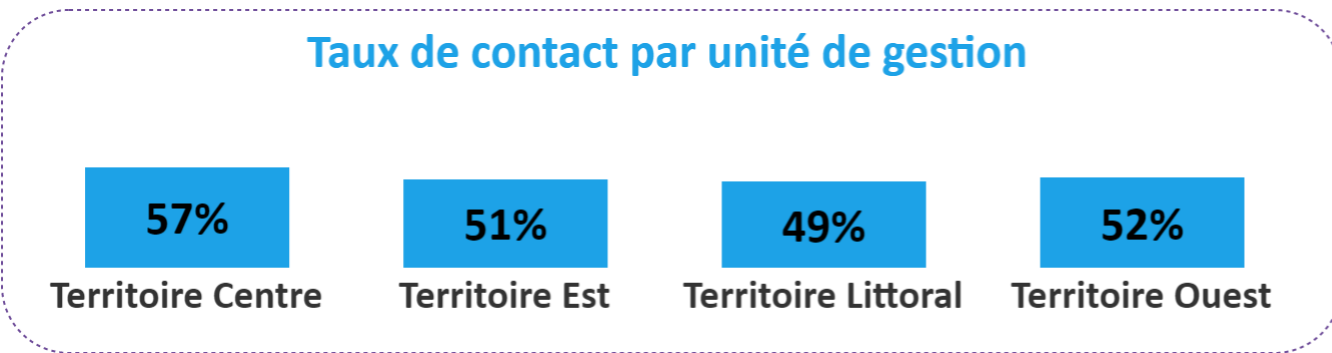
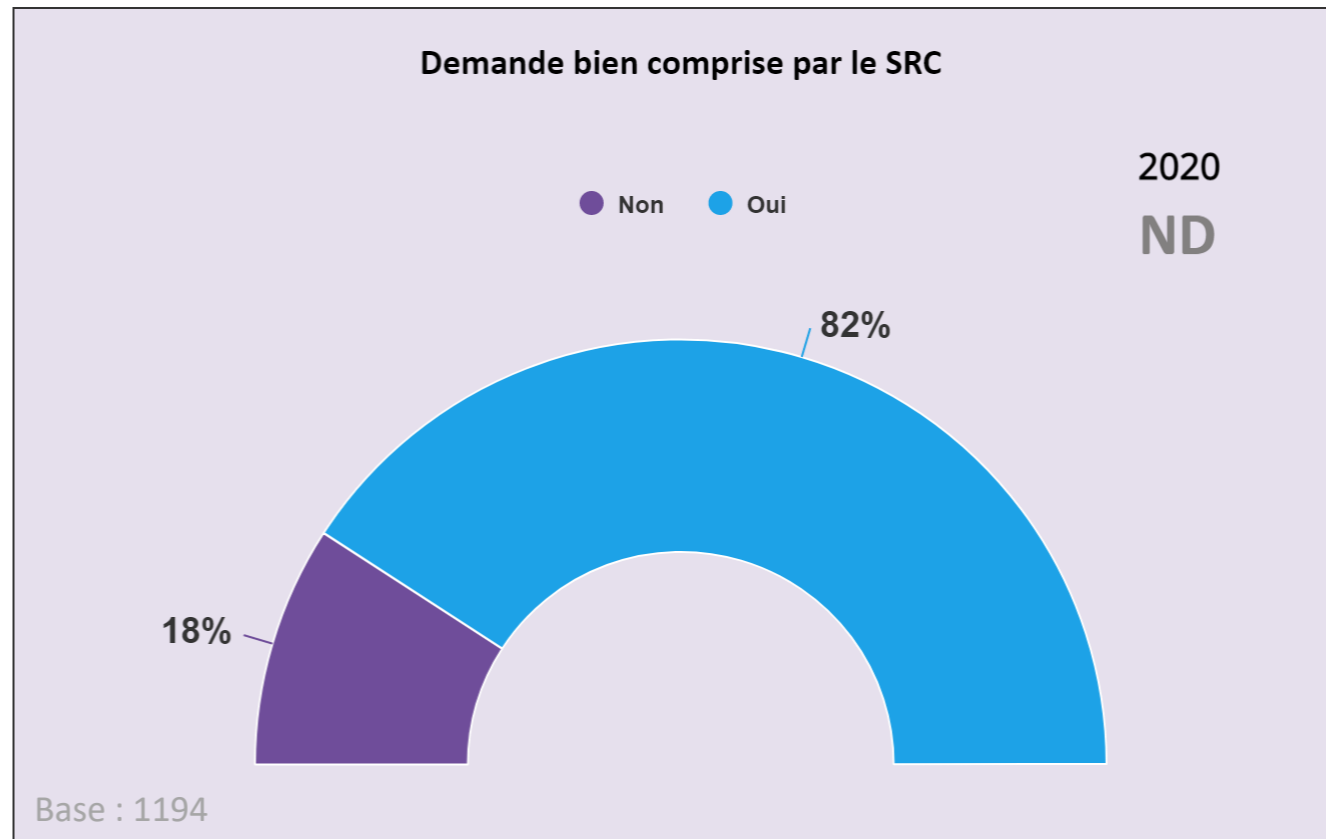
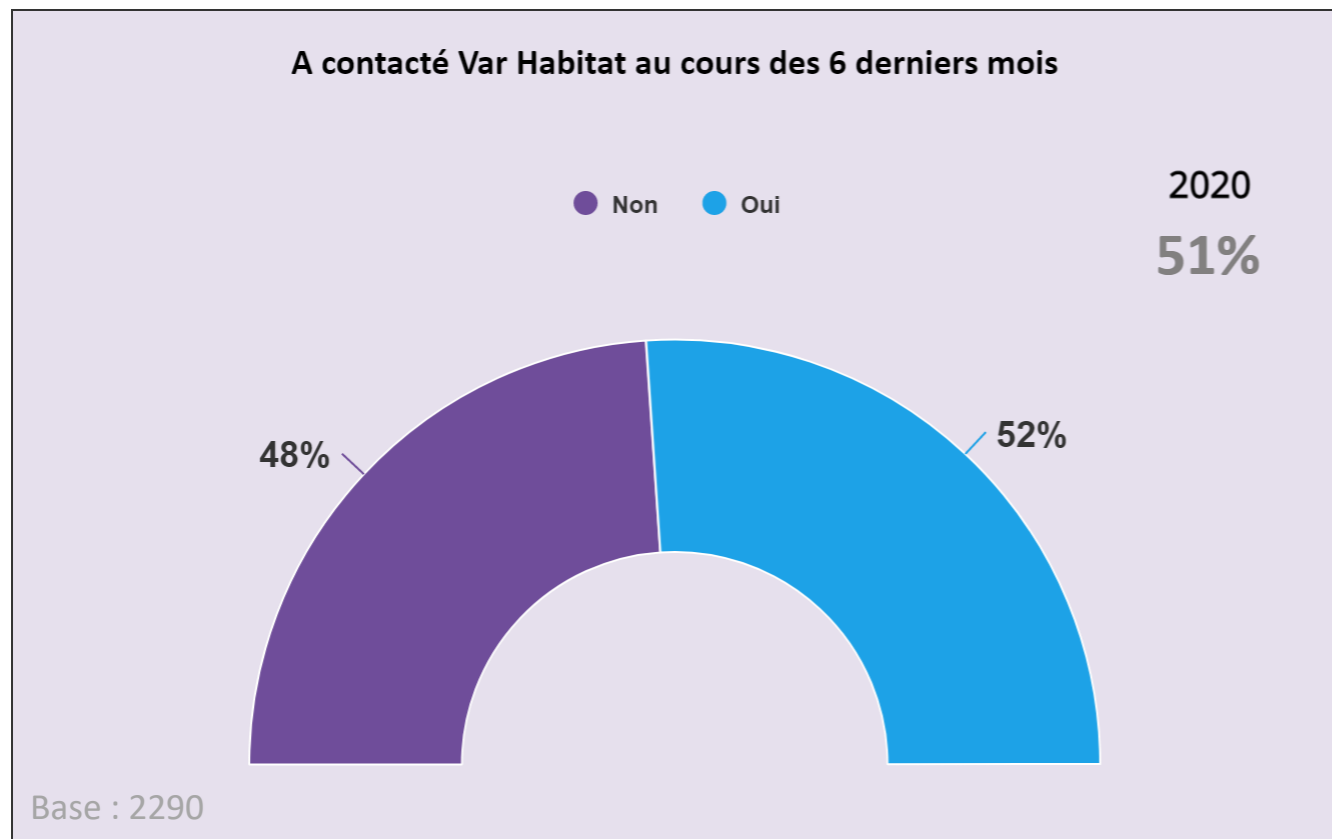
Plage horaire d'ouverture des lignes SRC



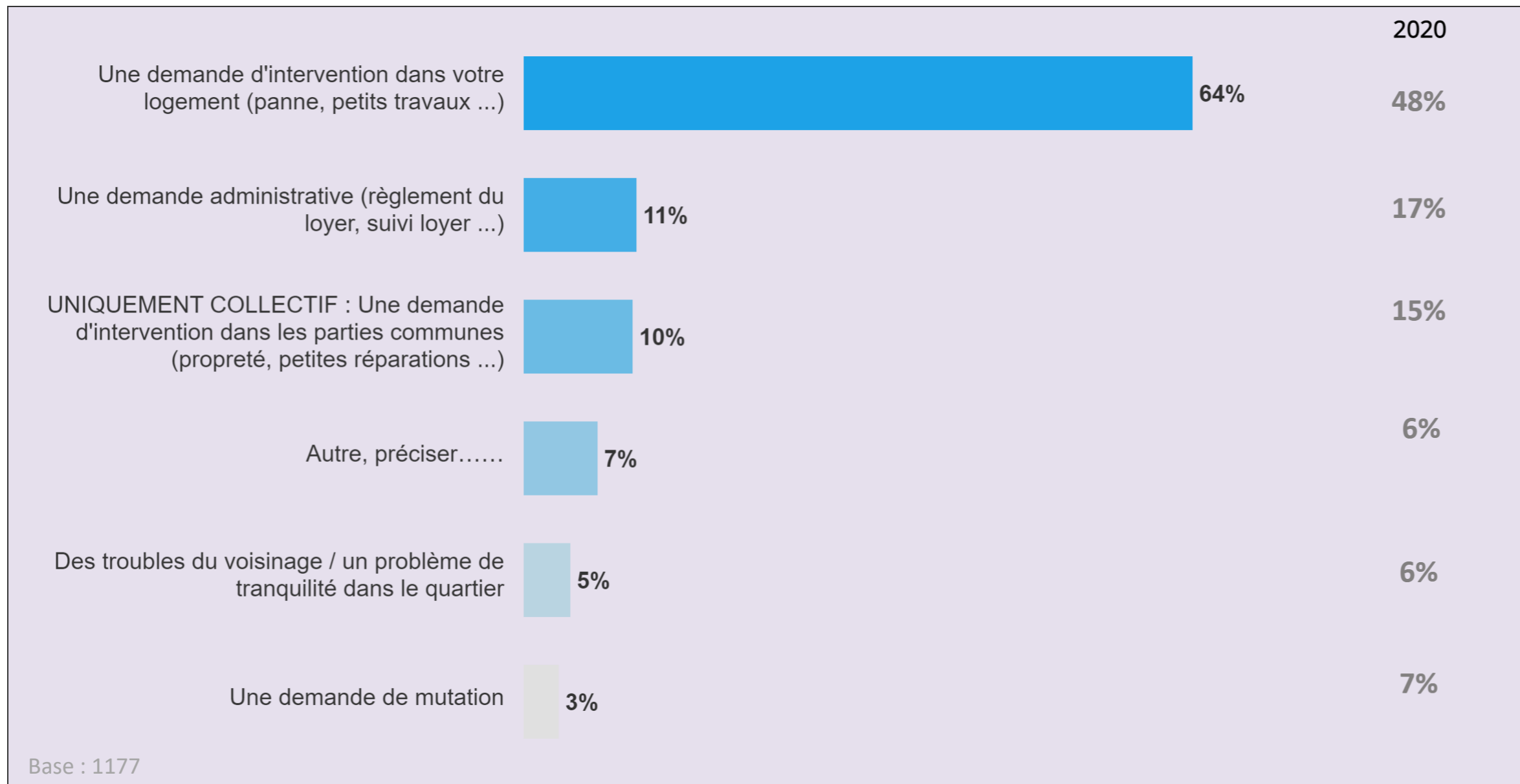
		<u>Satisfaits (en %)</u>		
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE	
86%		ND	ND	



Déroulement du contact



Motif du contact

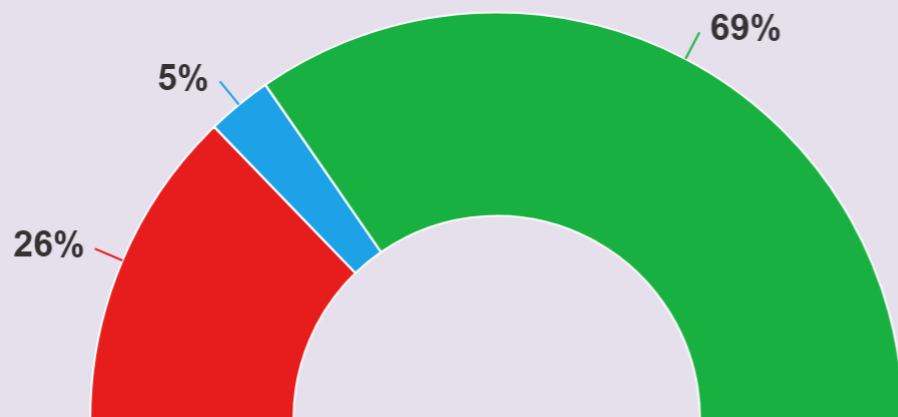


Déroulement du contact

Obtention d'une réponse

- Non, pas de réponse du tout (alors qu'il en attendait une)
- Non, pas encore la demande est trop récente
- Oui

2020
67%

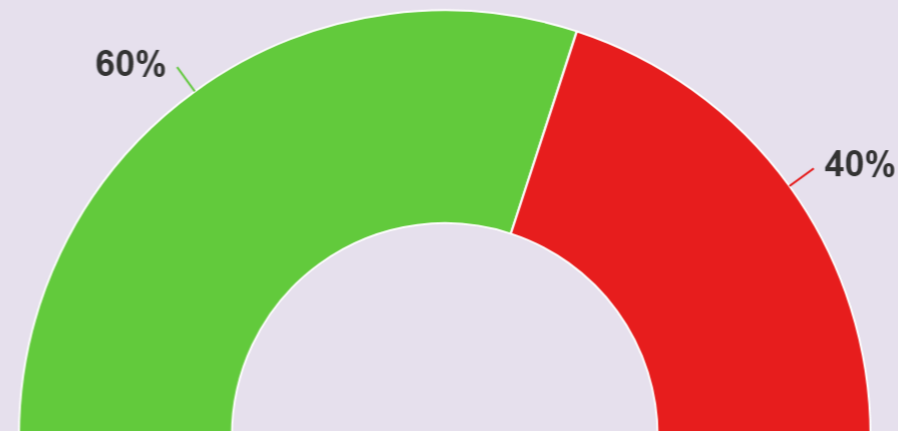


Base : 1171

Nécessité de relancer

- Non
- Oui

2020
28% ↗



Base : 811

Obtention d'une réponse

Q18	UNITE_GESTION				TOTAL
	TERRITOIRE CENTRE	TERRITOIRE EST	TERRITOIRE LITTORAL	TERRITOIRE OUEST	
Non, pas de réponse du tout (alors qu'il en attendait une)	33%	24%	24%	22%	26%
Non, pas encore la demande est trop récente	5%	5%	4%	6%	5%
Oui	62%	71%	72%	72%	69%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	

■ *Éléments sous-représentés* ■ *Éléments sur-représentés*

La relation est significative. $p\text{-value} = 0,0$; $\text{Khi2} = 13,5$; $\text{ddl} = 6$.

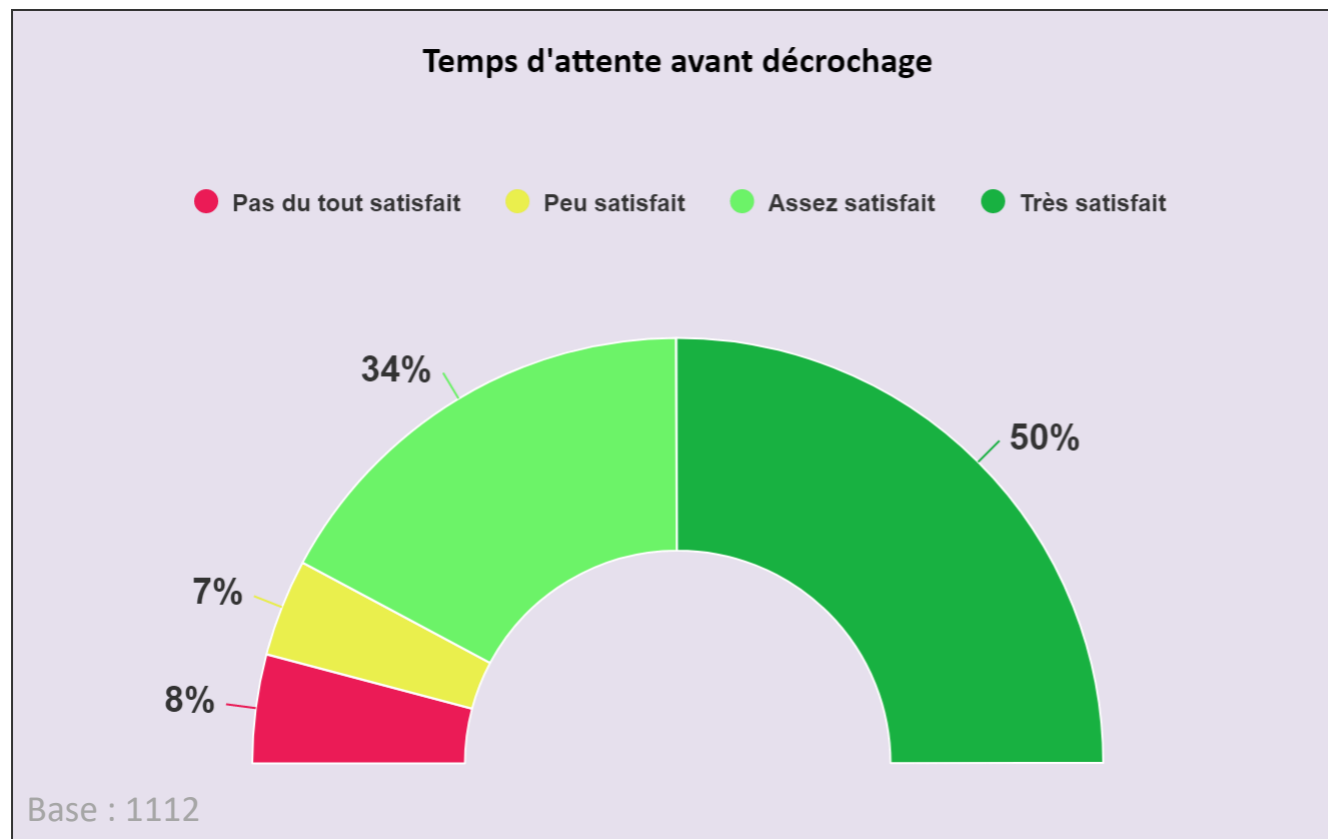
Nécessité de relancer

Q19	UNITE_GESTION				TOTAL
	TERRITOIRE CENTRE	TERRITOIRE EST	TERRITOIRE LITTORAL	TERRITOIRE OUEST	
Non	62%	61%	<u>67%</u>	<u>52%</u>	60%
Oui	38%	39%	<u>33%</u>	<u>48%</u>	40%
TOTAL	100%	100%	100%	100%	

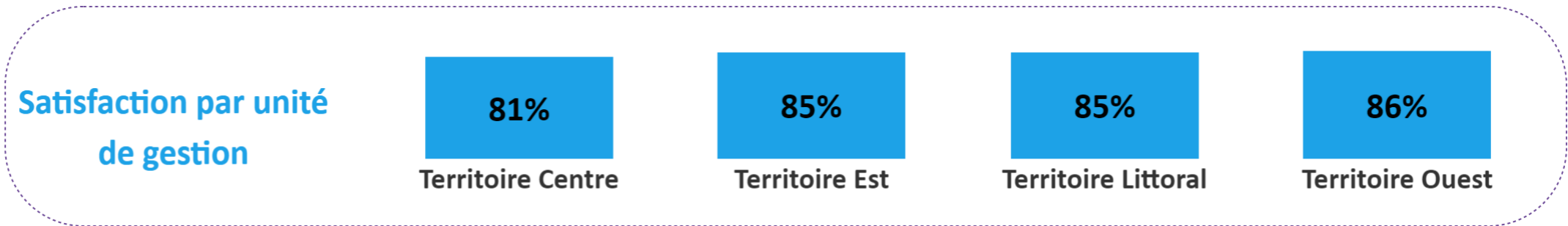
■ *Eléments sous-représentés* ■ *Eléments sur-représentés*

La relation est significative. $p\text{-value} = 0,0$; $\text{Khi2} = 10,2$; $\text{ddl} = 3$.

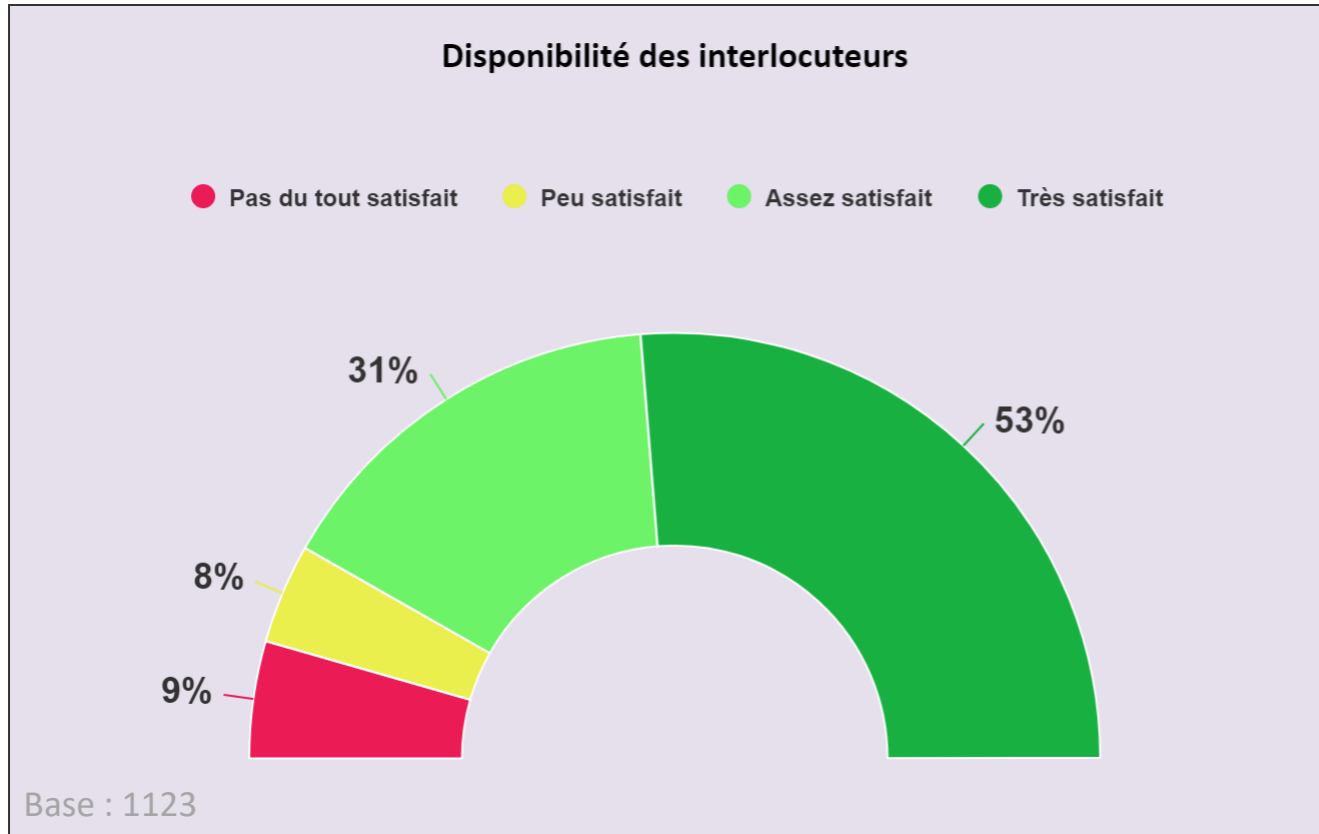
Temps d'attente avant décrochage



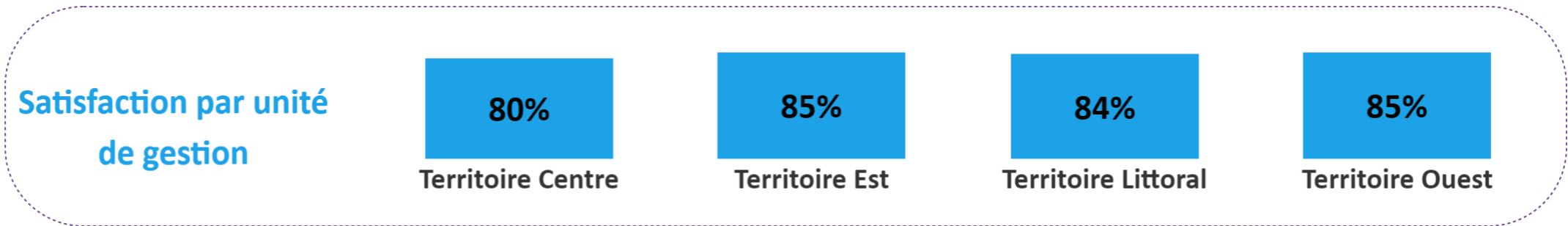
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
84%	↗	77%	ND



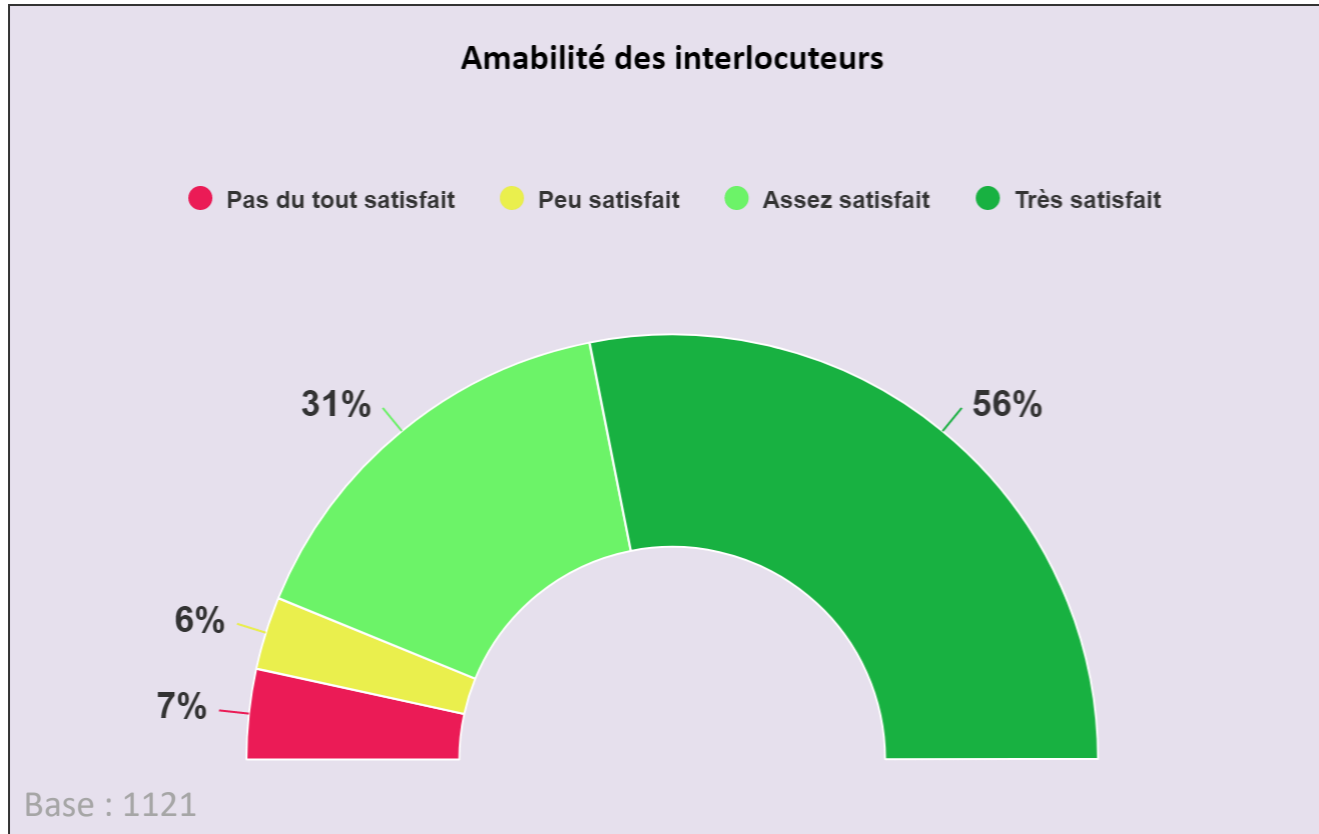
Disponibilité des interlocuteurs



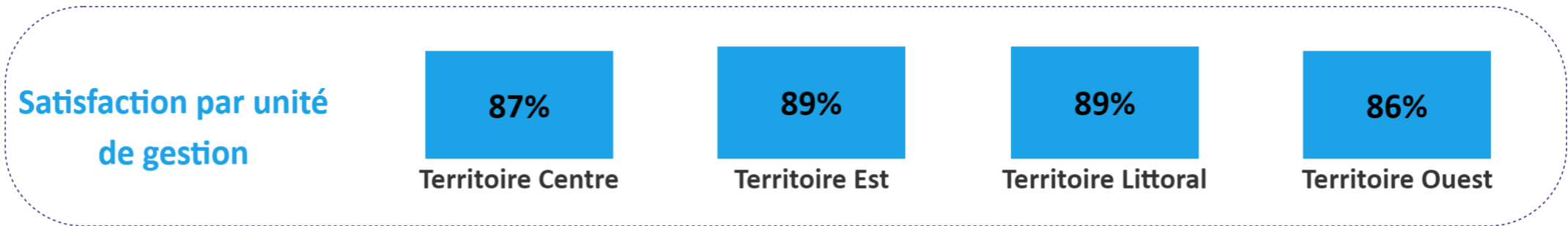
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
84%	↗	76%	ND



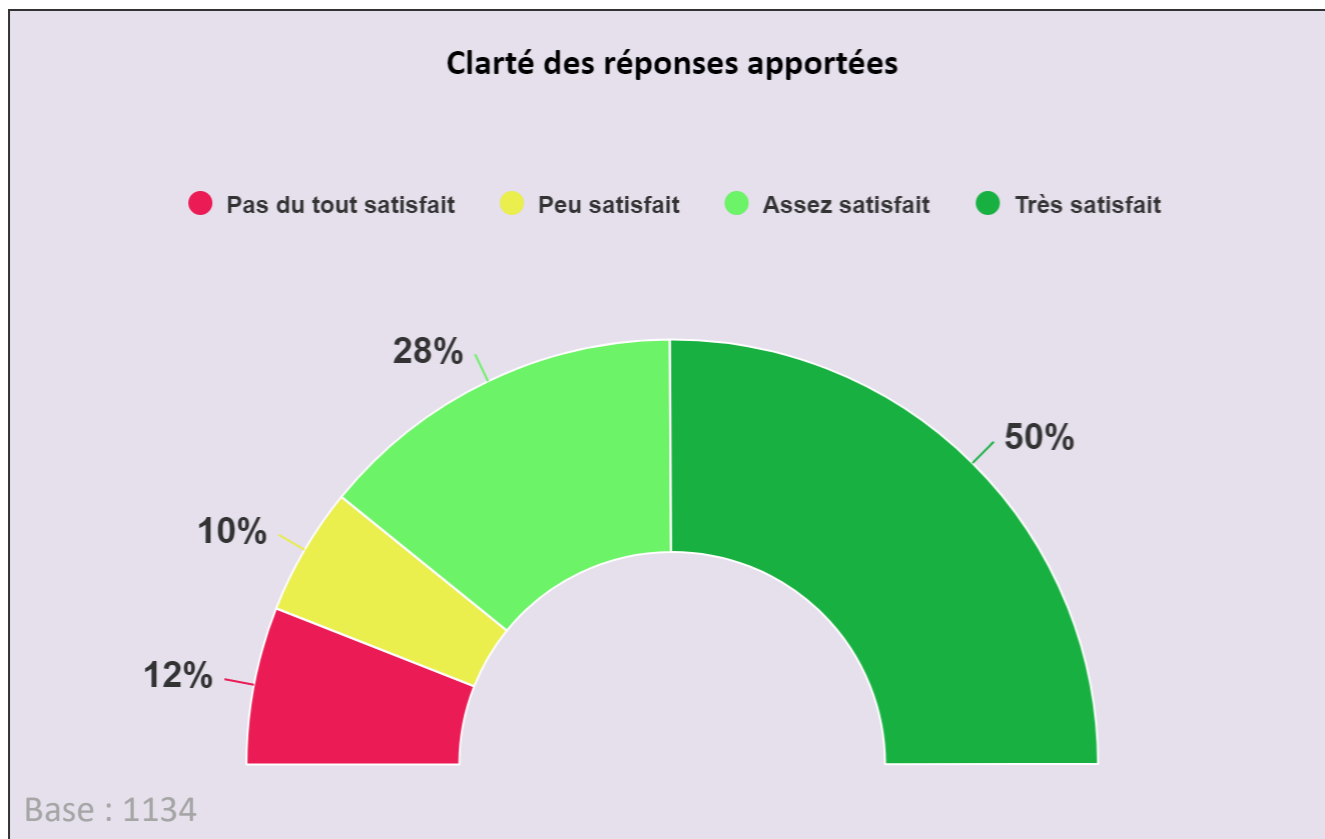
Amabilité des interlocuteurs



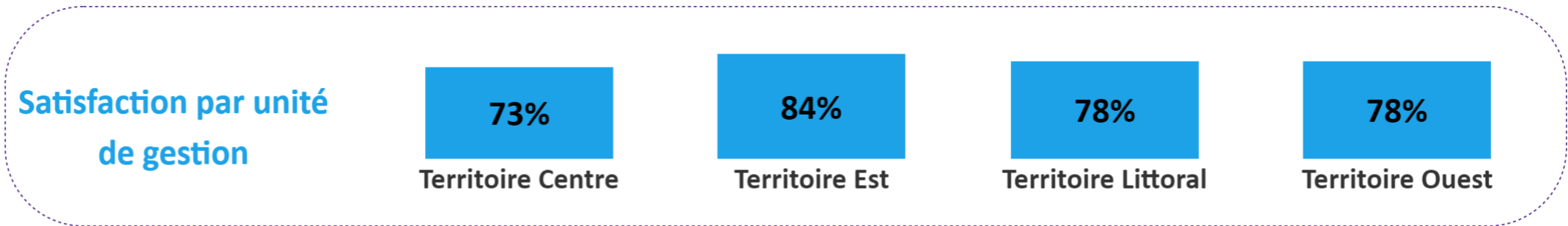
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
88%	↔	89%	ND

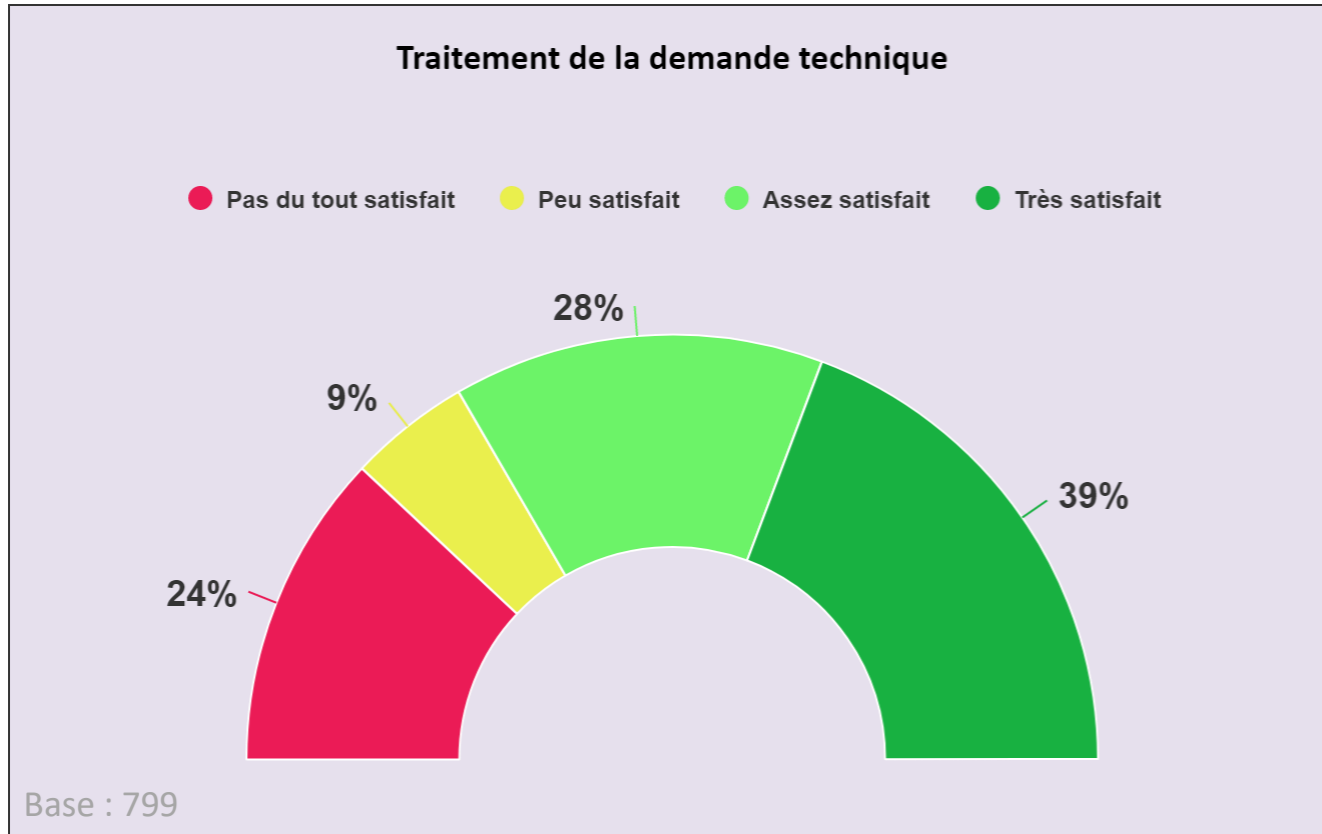


Clarté des réponses apportées

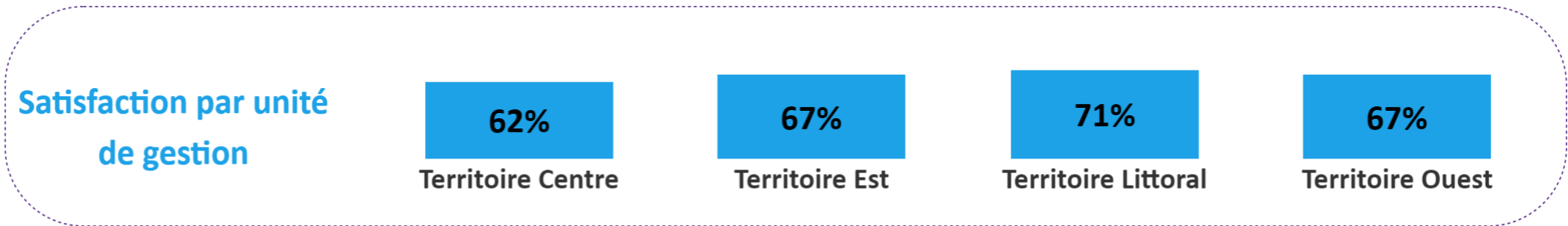


Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
78%	↔	76%	ND

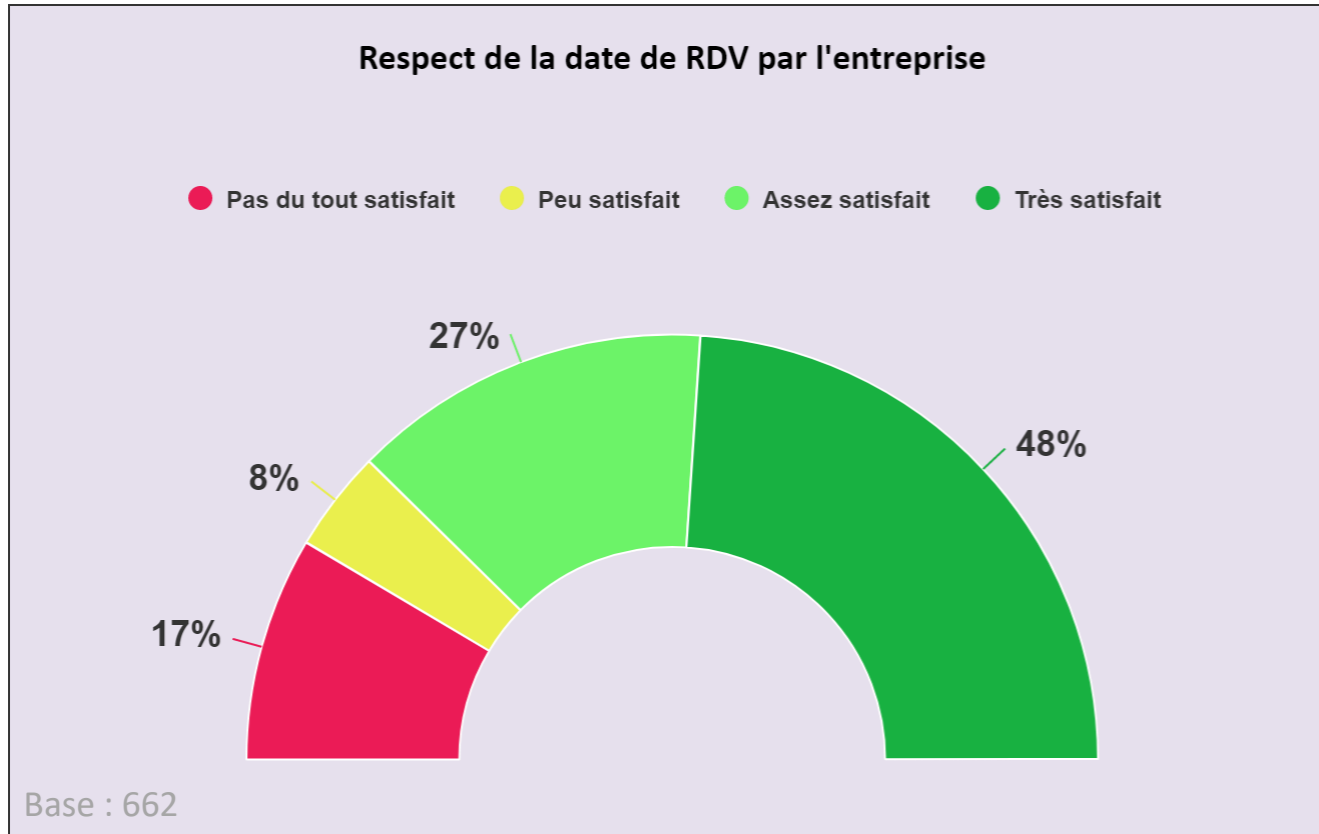




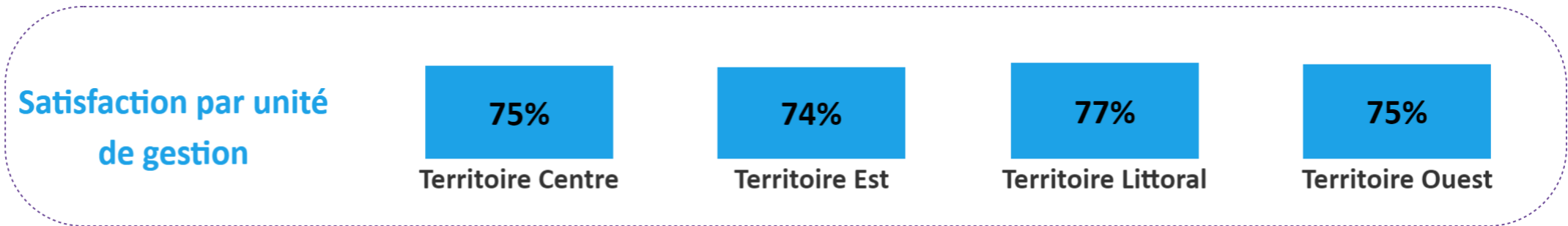
2023		Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
67%		↗	53%	63%



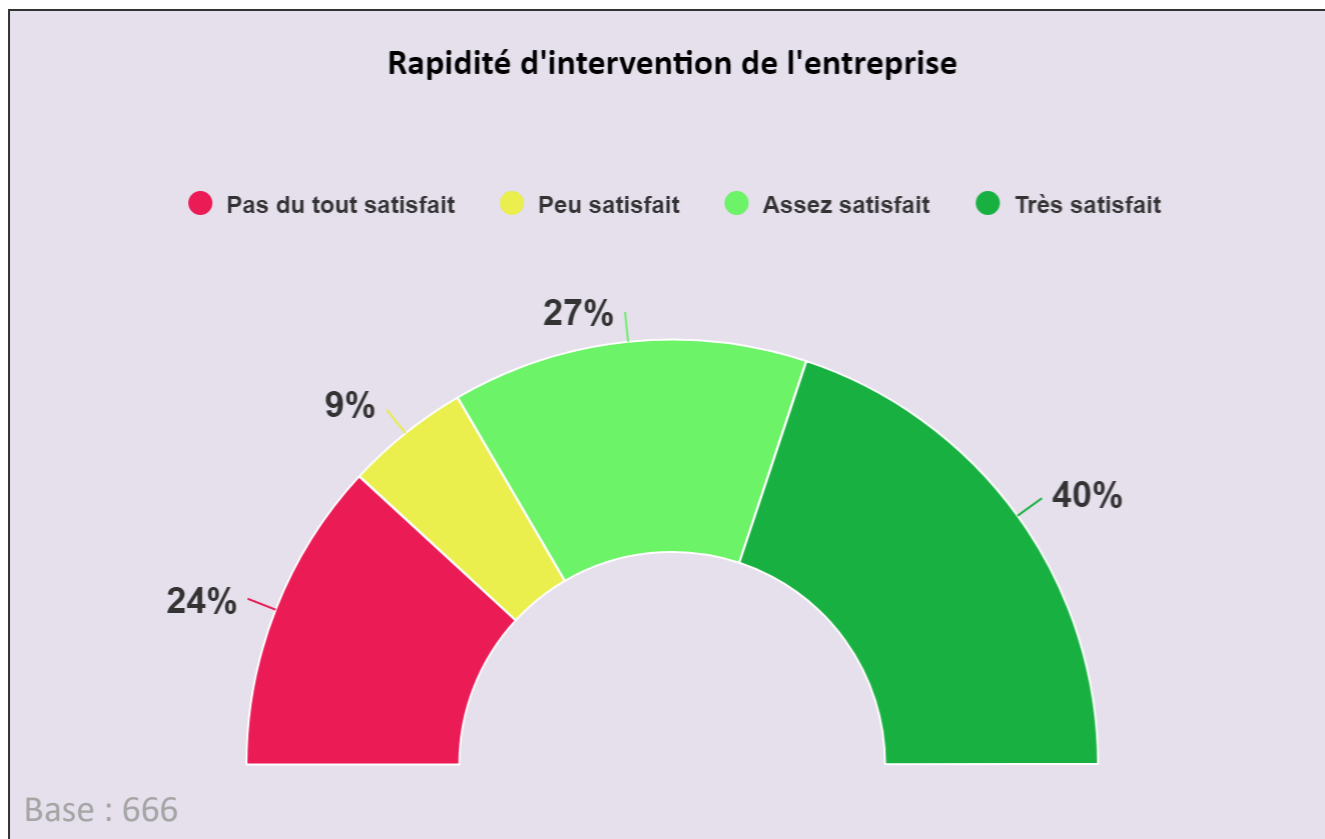
Respect de la date de RDV par l'entreprise



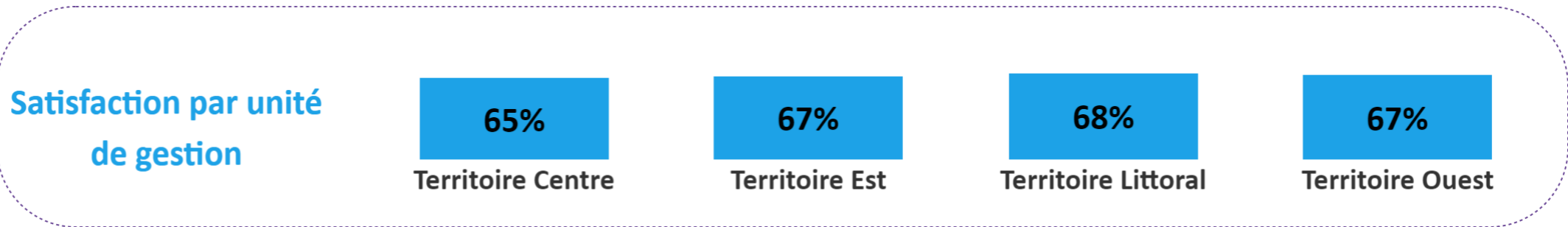
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
75%	↘	85%	76%



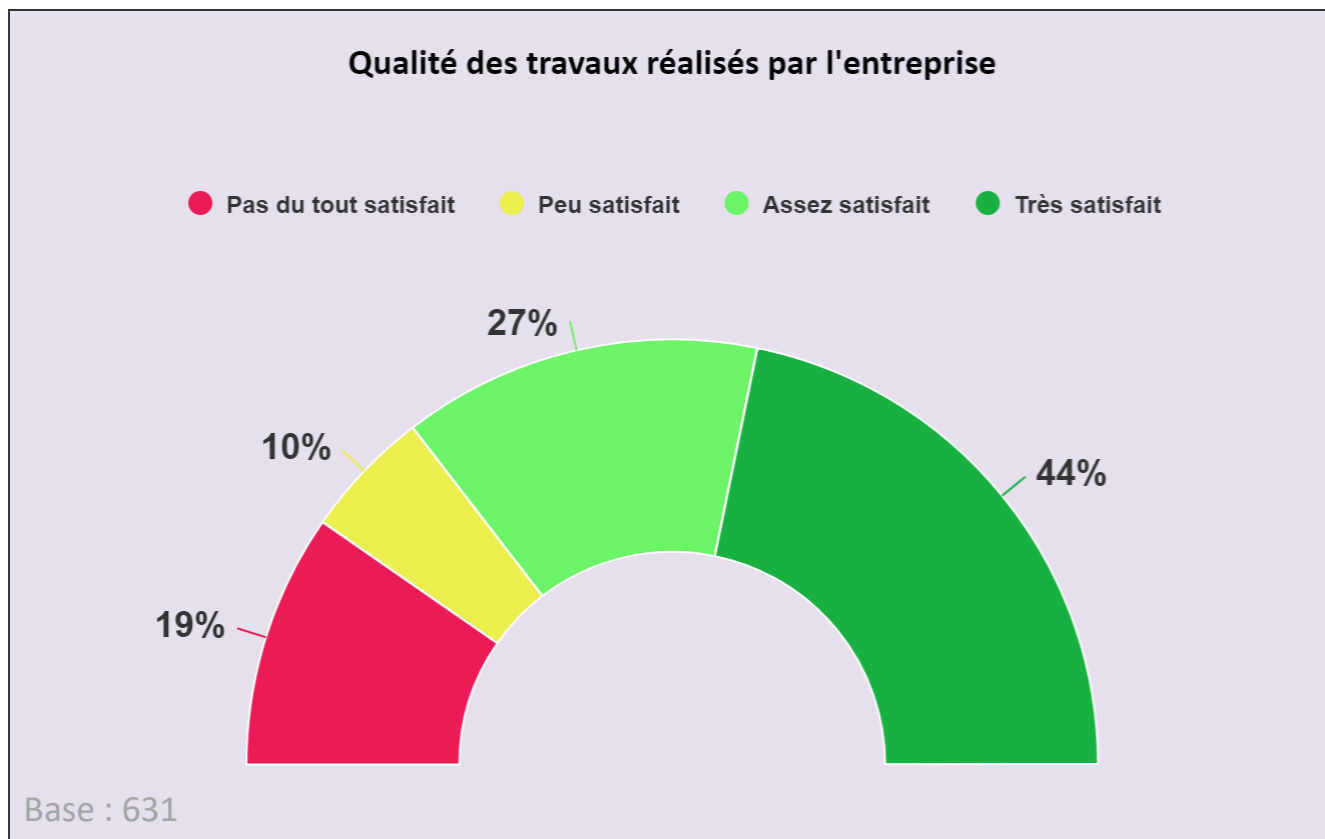
Rapidité d'intervention de l'entreprise



2023		Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
67%		↘	77%	72%



Qualité des travaux réalisés par l'entreprise



Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
71%	↘	81%	77%

Satisfaction par unité de gestion

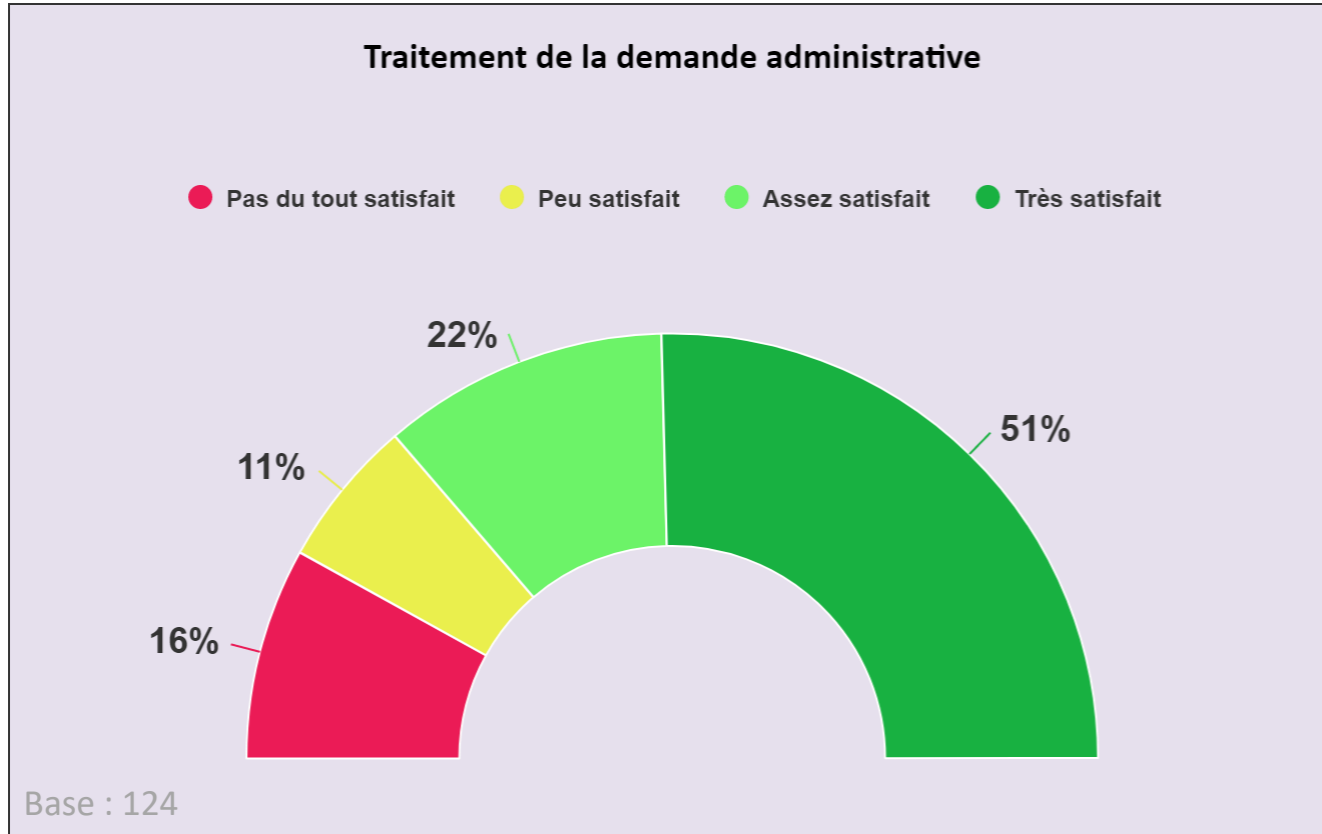
69%
Territoire Centre

69%
Territoire Est

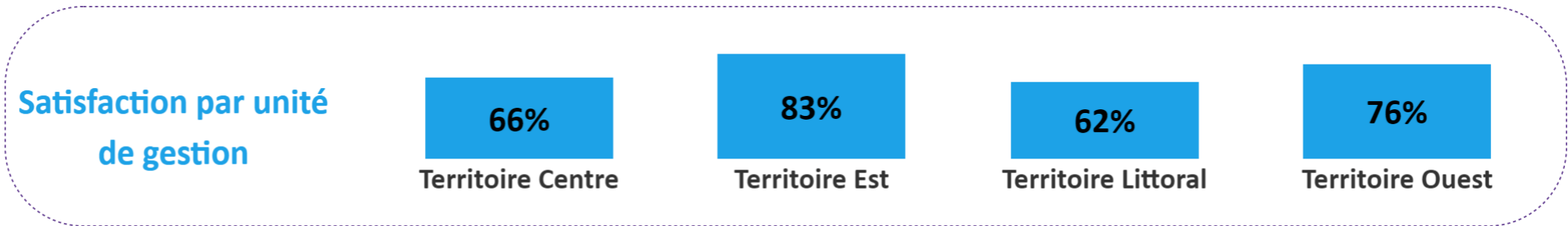
76%
Territoire Littoral

70%
Territoire Ouest

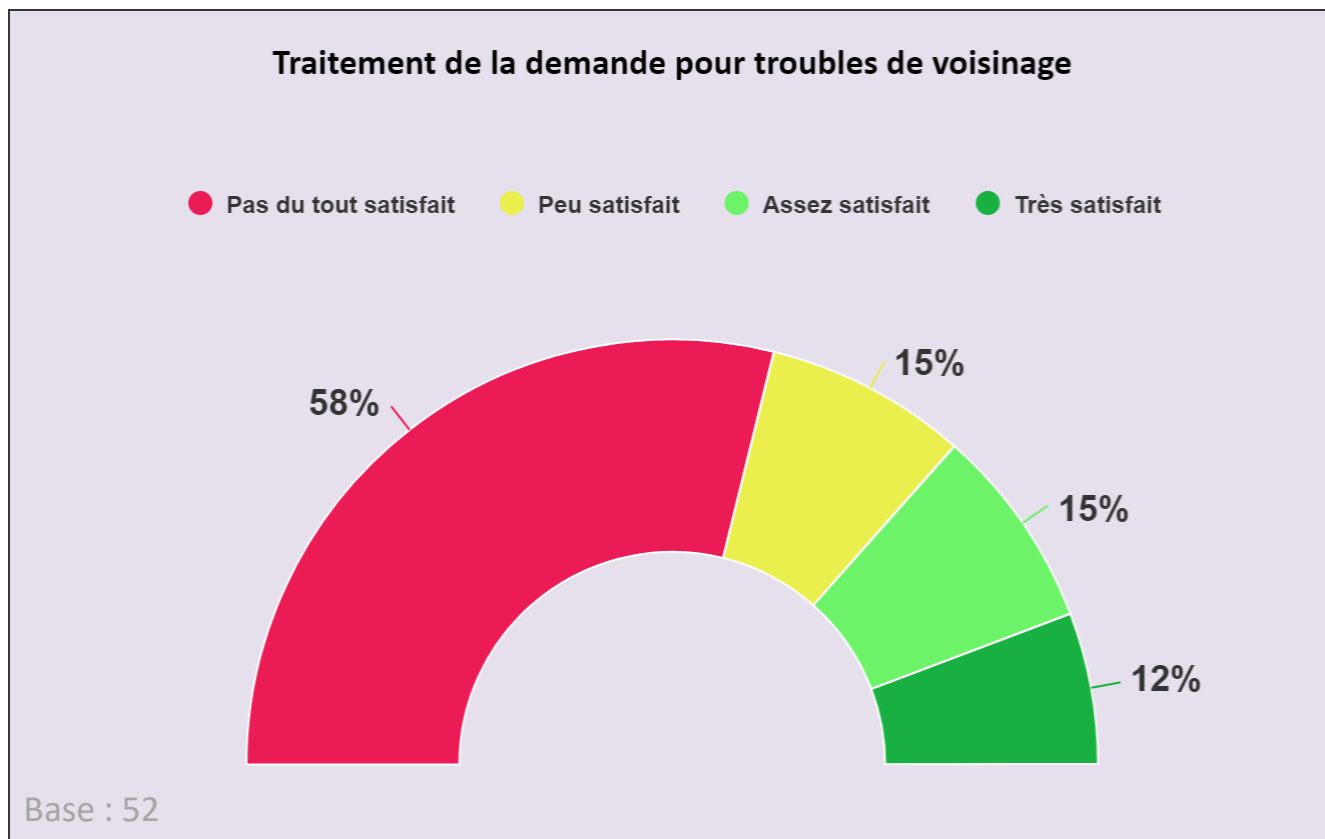
Traitement demande administrative



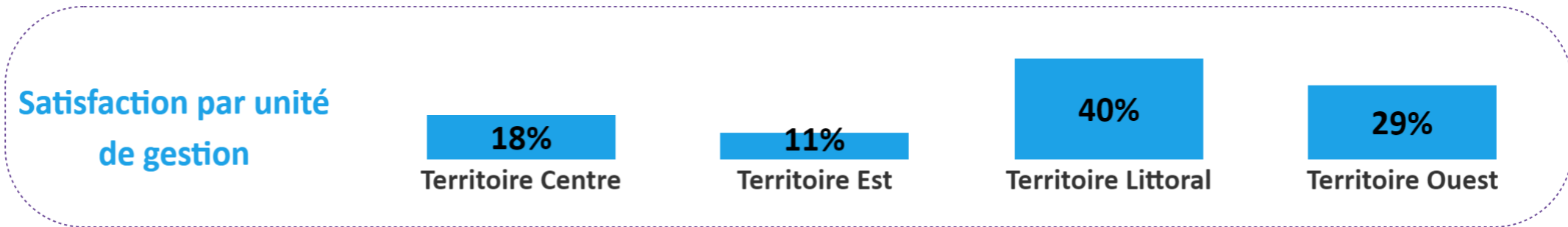
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
73%	↗	67%	67%



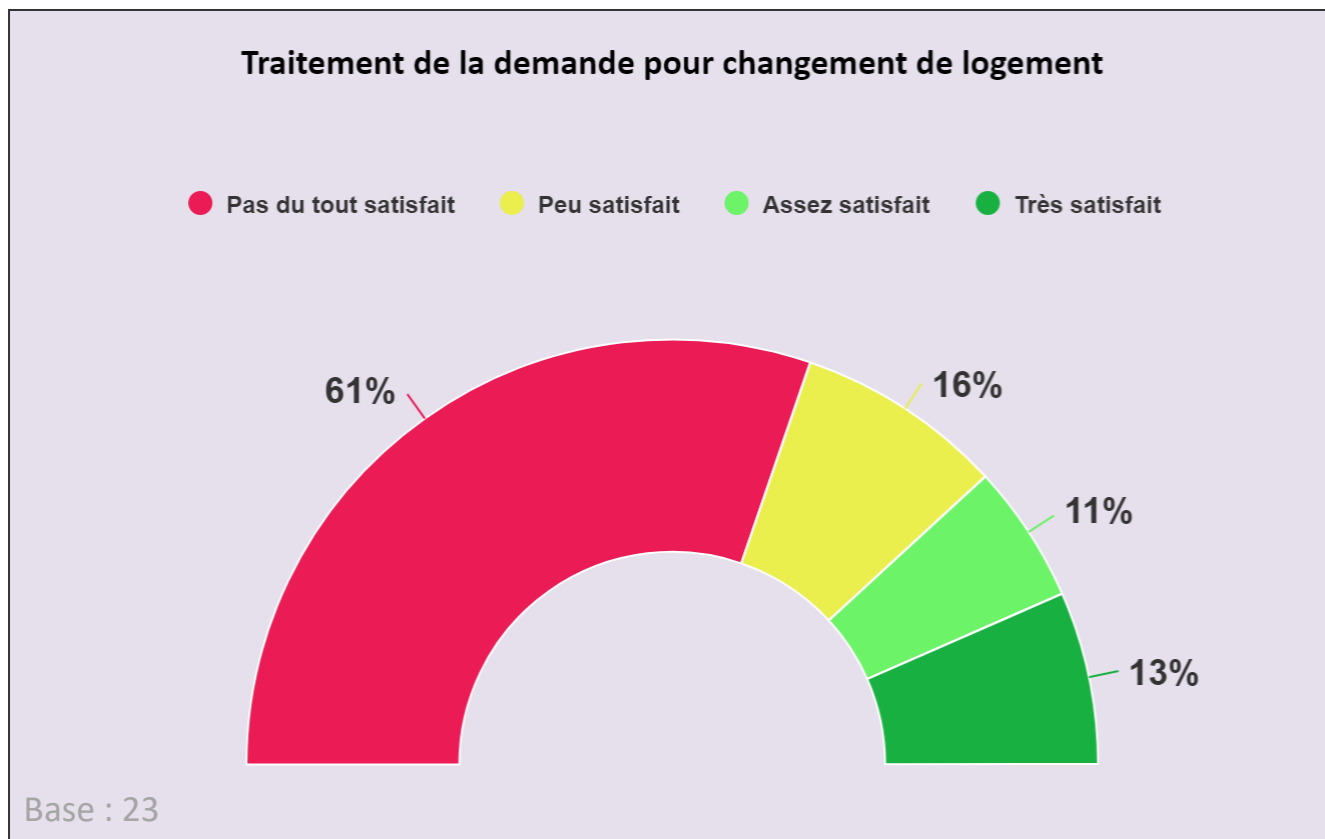
Traitement demande pour troubles de voisinage



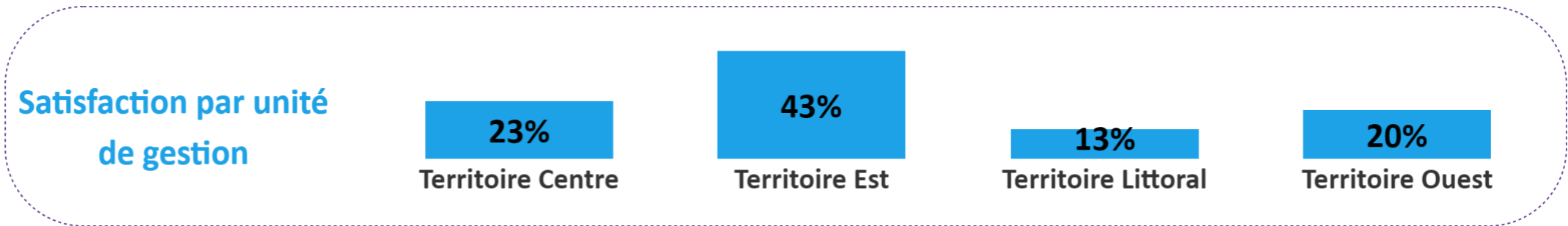
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
27%		ND	33%



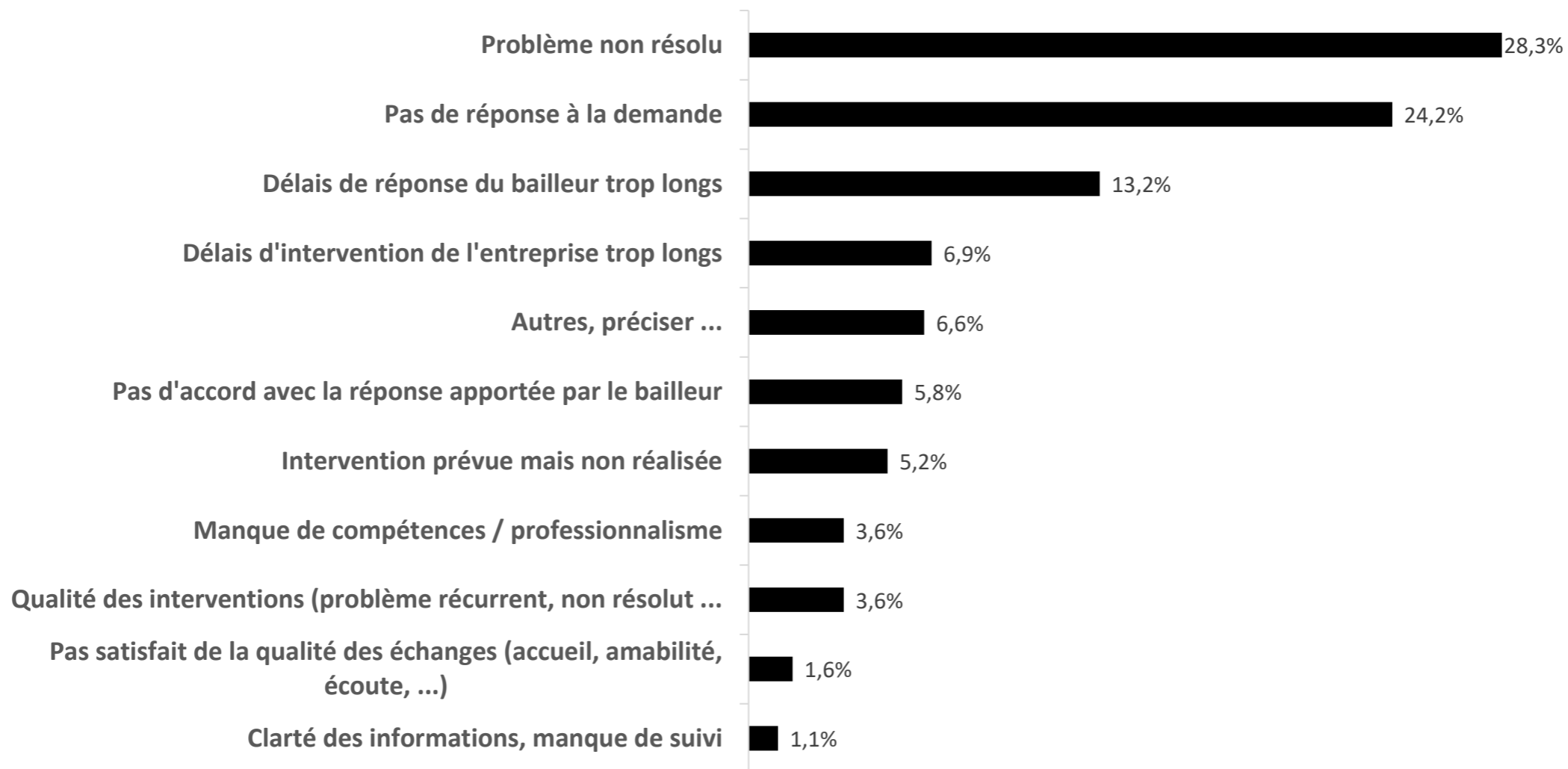
Traitement demande pour changement logement



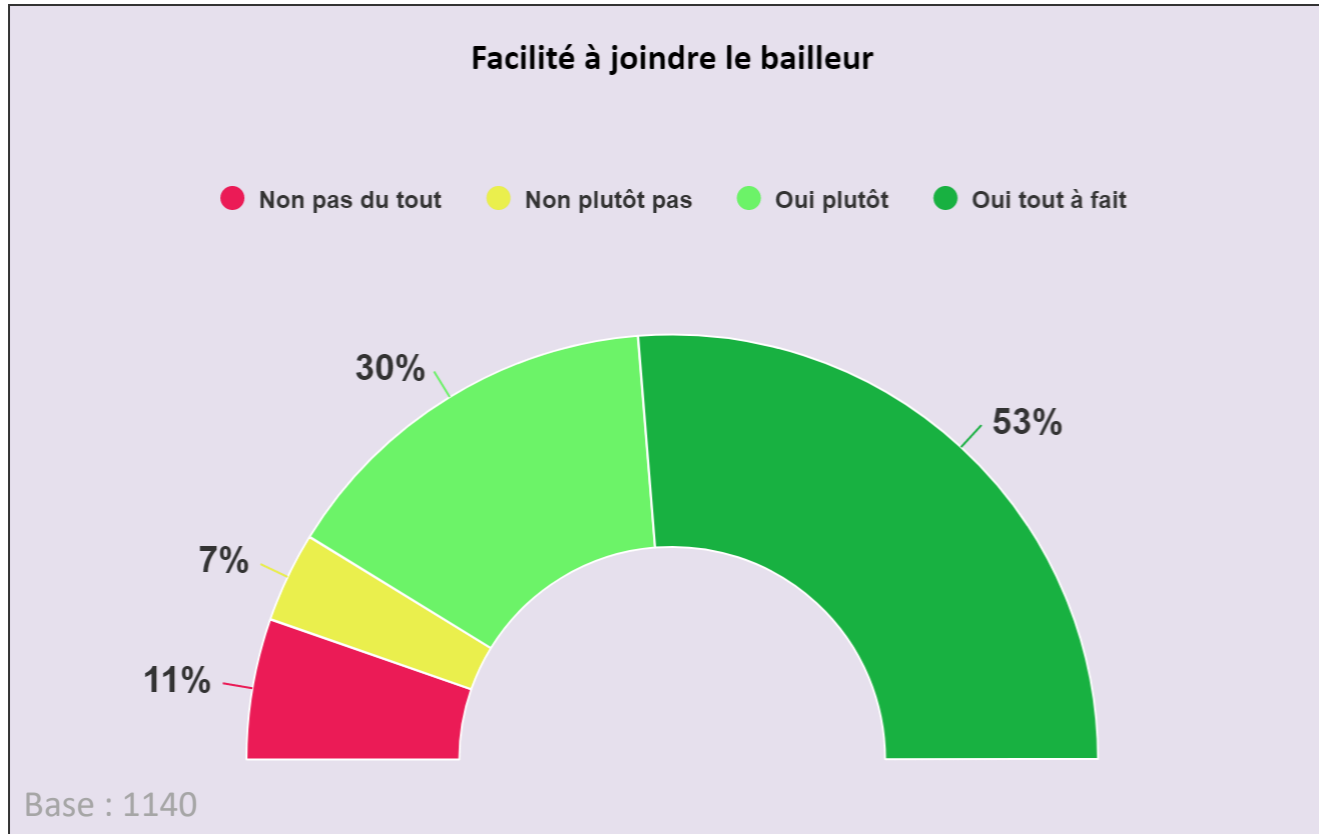
		<u>Satisfaits (en %)</u>		
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE	
24%		ND	ND	



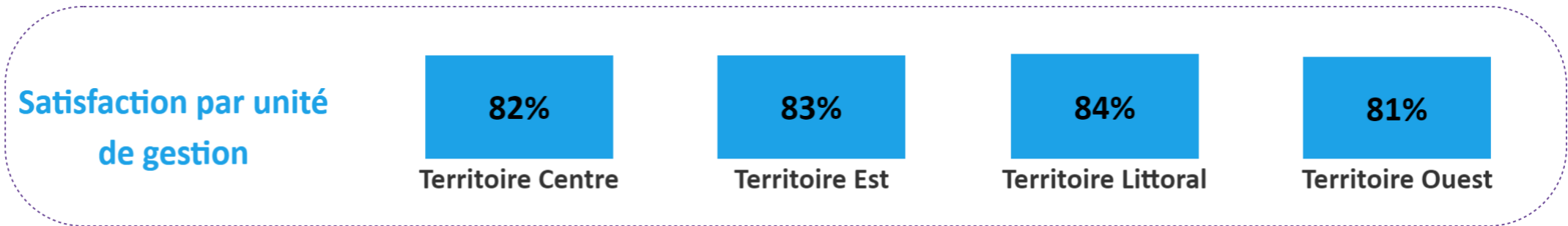
Pour quelle raison principale êtes-vous insatisfait du traitement de votre demande ?



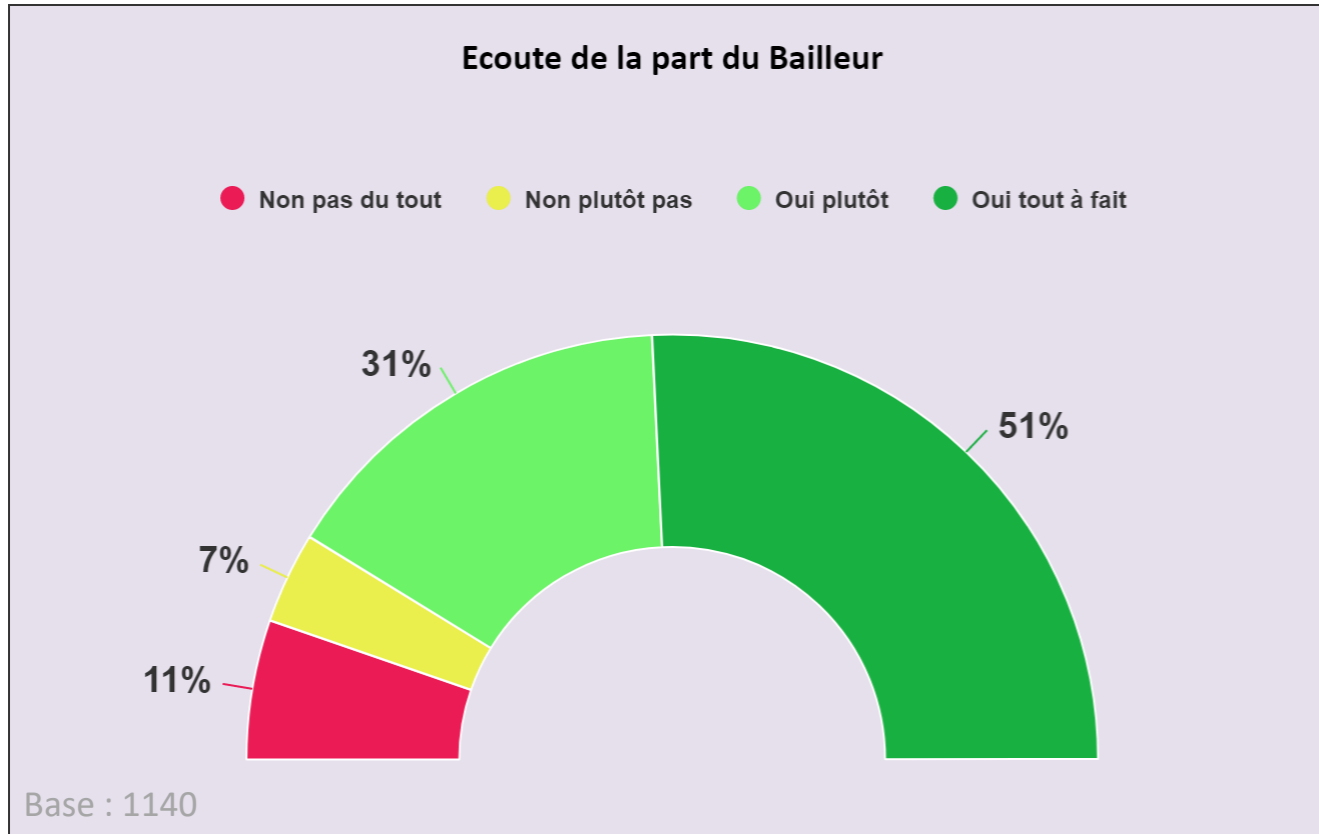
Facilité à joindre le bailleur



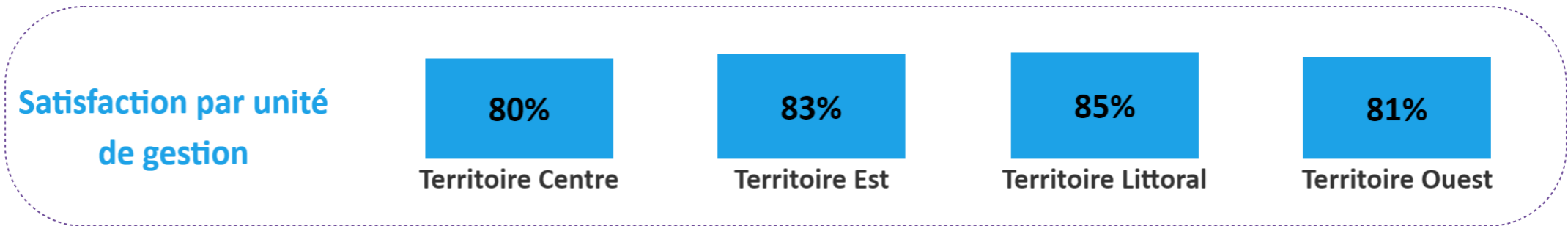
Satisfaits (en %)		BENCHMARK PRESENCE	
2023	Ev.	2020	
82%		ND	81%



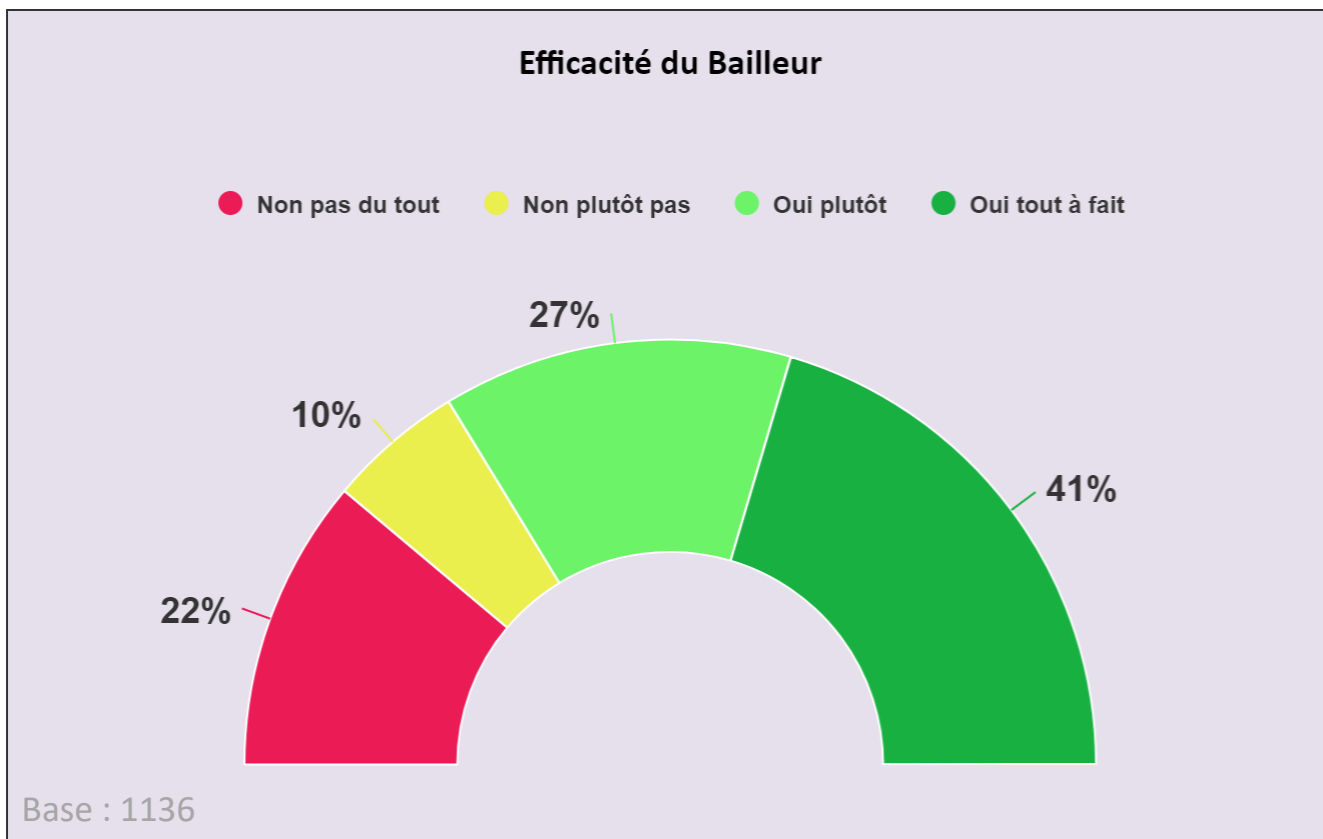
Écoute de la part du Bailleur



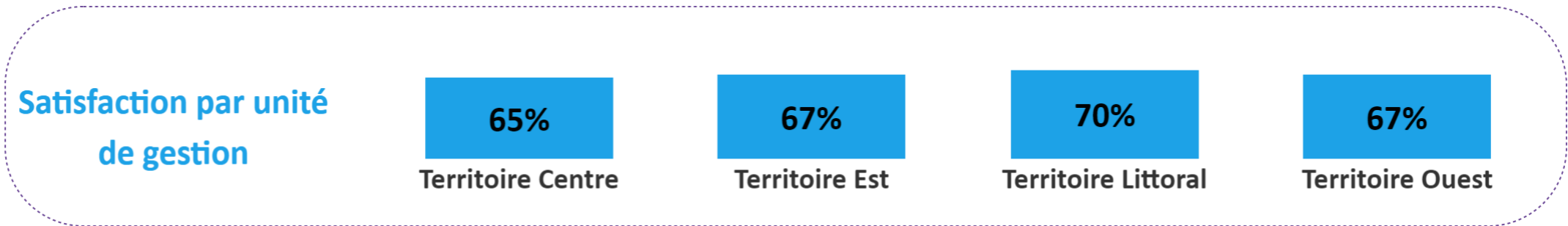
Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
82%		ND	75%

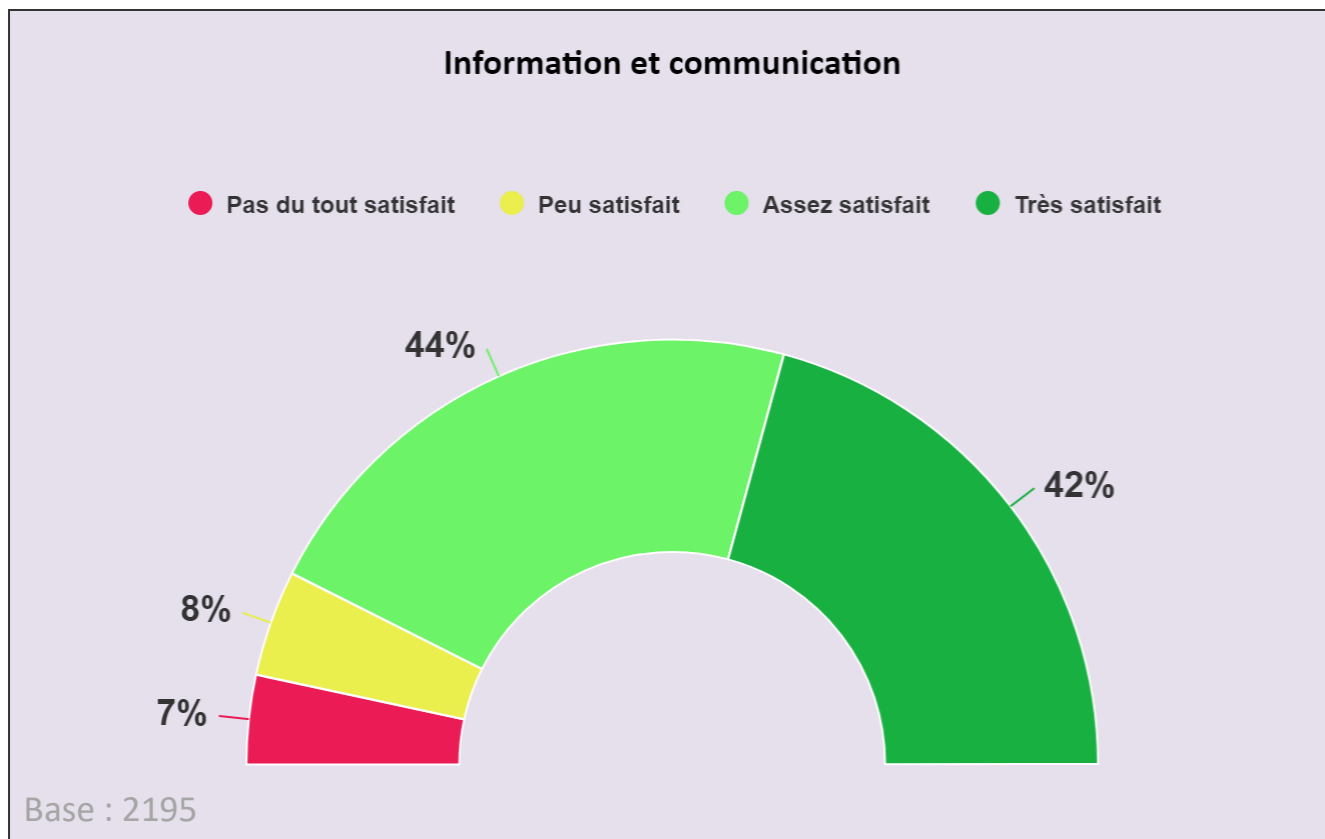


Efficacité du Bailleur

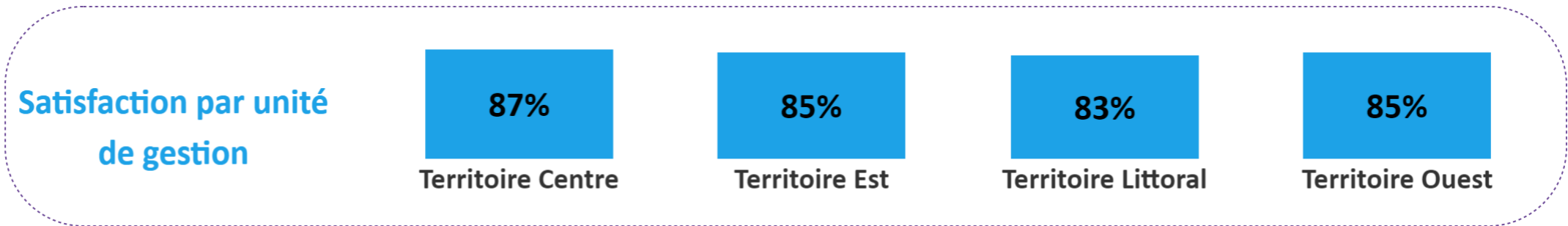


2023		Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
67%			ND	71%





Satisfaits (en %)			BENCHMARK PRESENCE
2023	Ev.	2020	
85%	↗	80%	84%

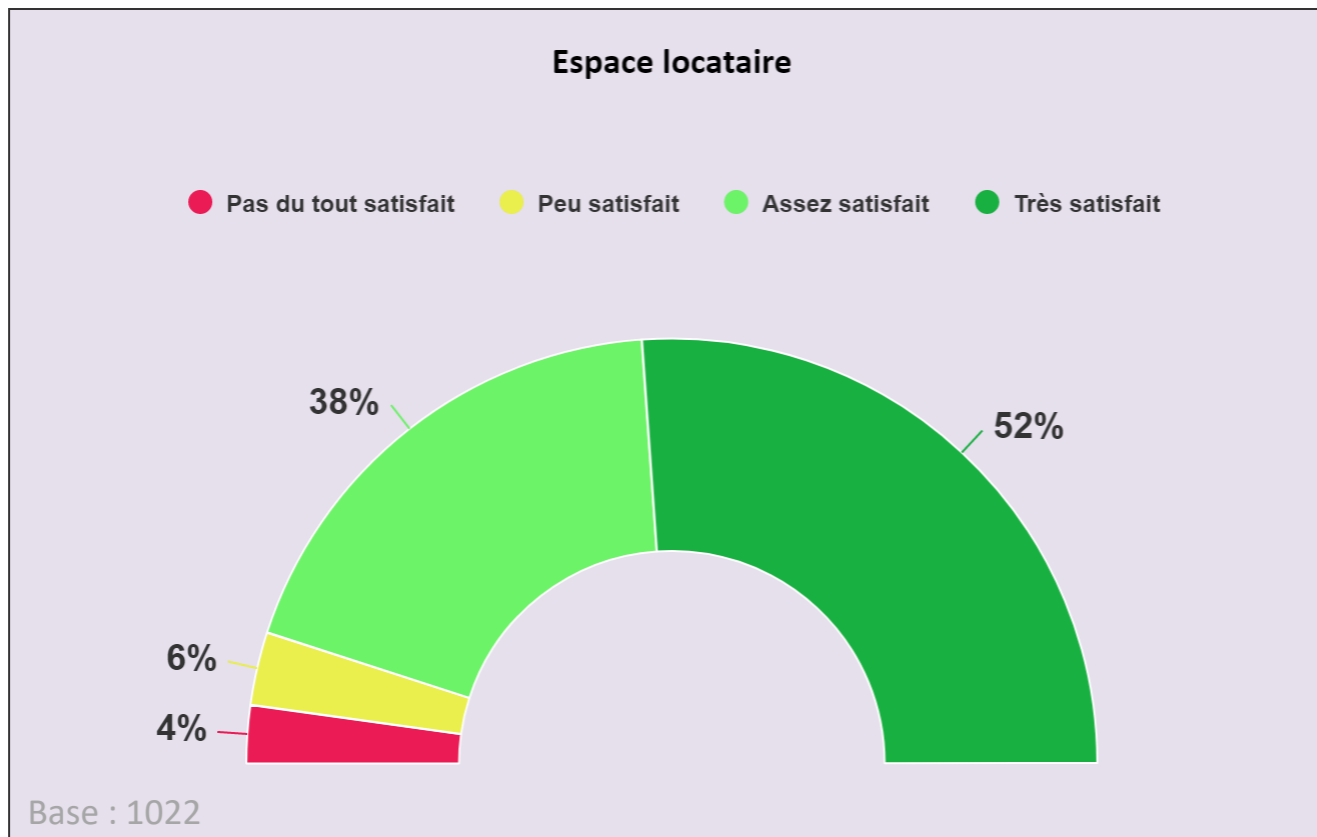


Espace locataire

Ont un espace locataire

50%

Base : 2290



Satisfaits (en %)

2023

Ev.

2020



90%

ND

91%

Satisfaction par unité de gestion

89%

Territoire Centre

92%

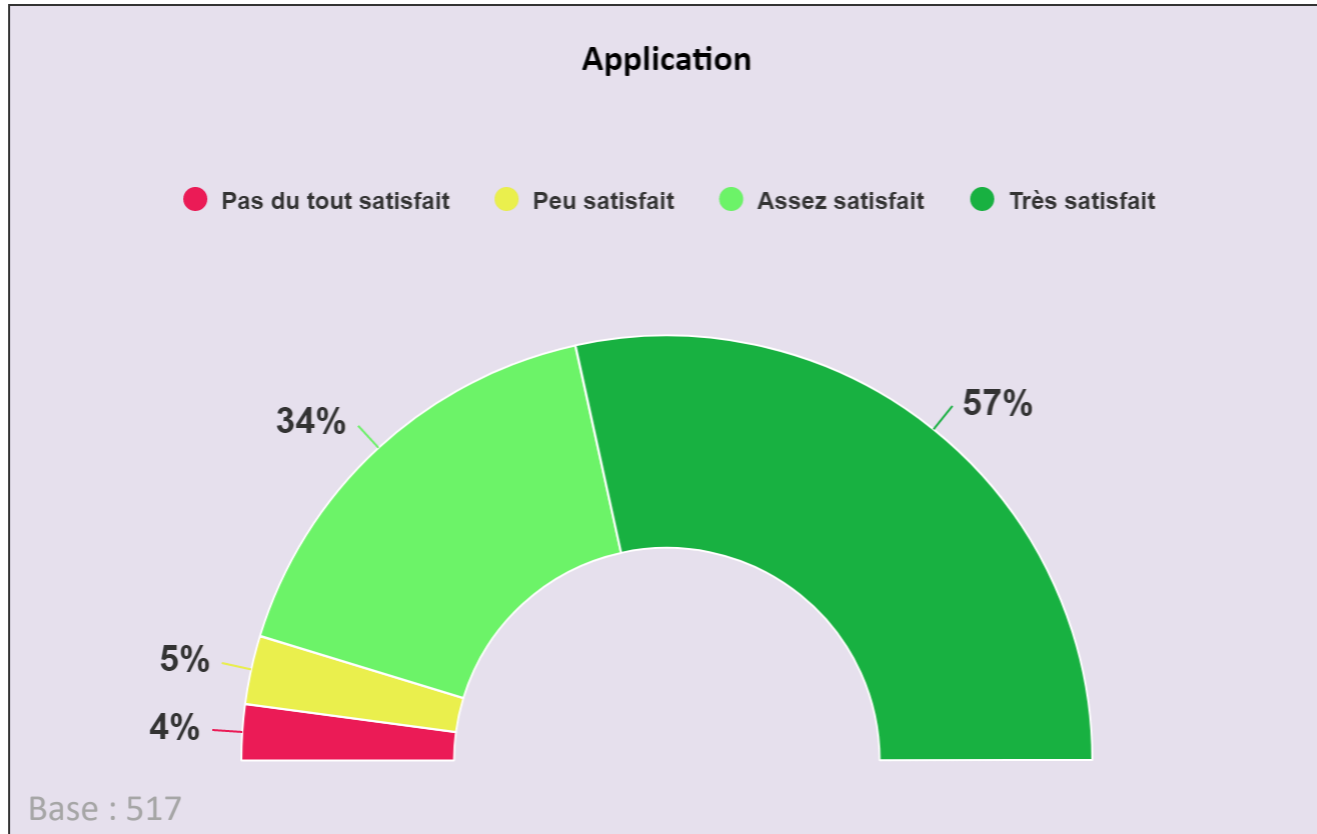
Territoire Est

91%

Territoire Littoral

89%

Territoire Ouest



Utilisent l'application Var Habitat

24%

Base : 2290

		<u>Satisfaits (en %)</u>		
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE	
91%		ND	ND	

Satisfaction par unité de gestion

90%
Territoire Centre

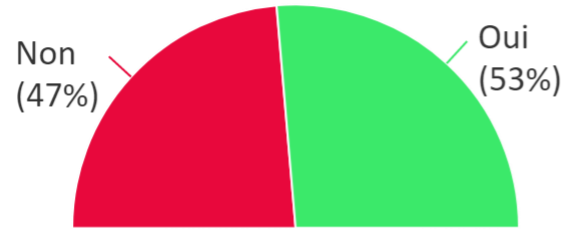
93%
Territoire Est

89%
Territoire Littoral

89%
Territoire Ouest

Connaissent l'existence du service d'astreinte

Base : 2290



Oui (en %)

Ev.

2020



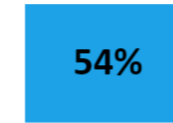
ND

ND

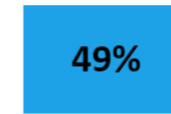
% Oui par unité de gestion



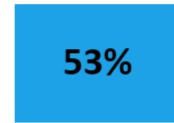
Territoire Centre



Territoire Est



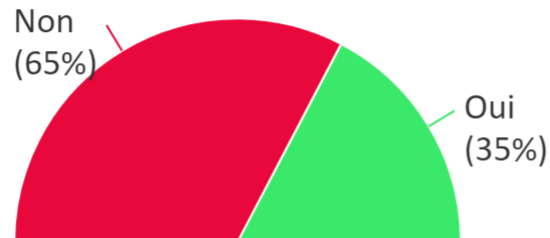
Territoire Littoral



Territoire Ouest

Ont déjà utilisé le service d'astreinte

Base : 1210



Oui (en %)

Ev.

2020



ND

ND

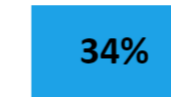
% Oui par unité de gestion



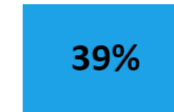
Territoire Centre



Territoire Est

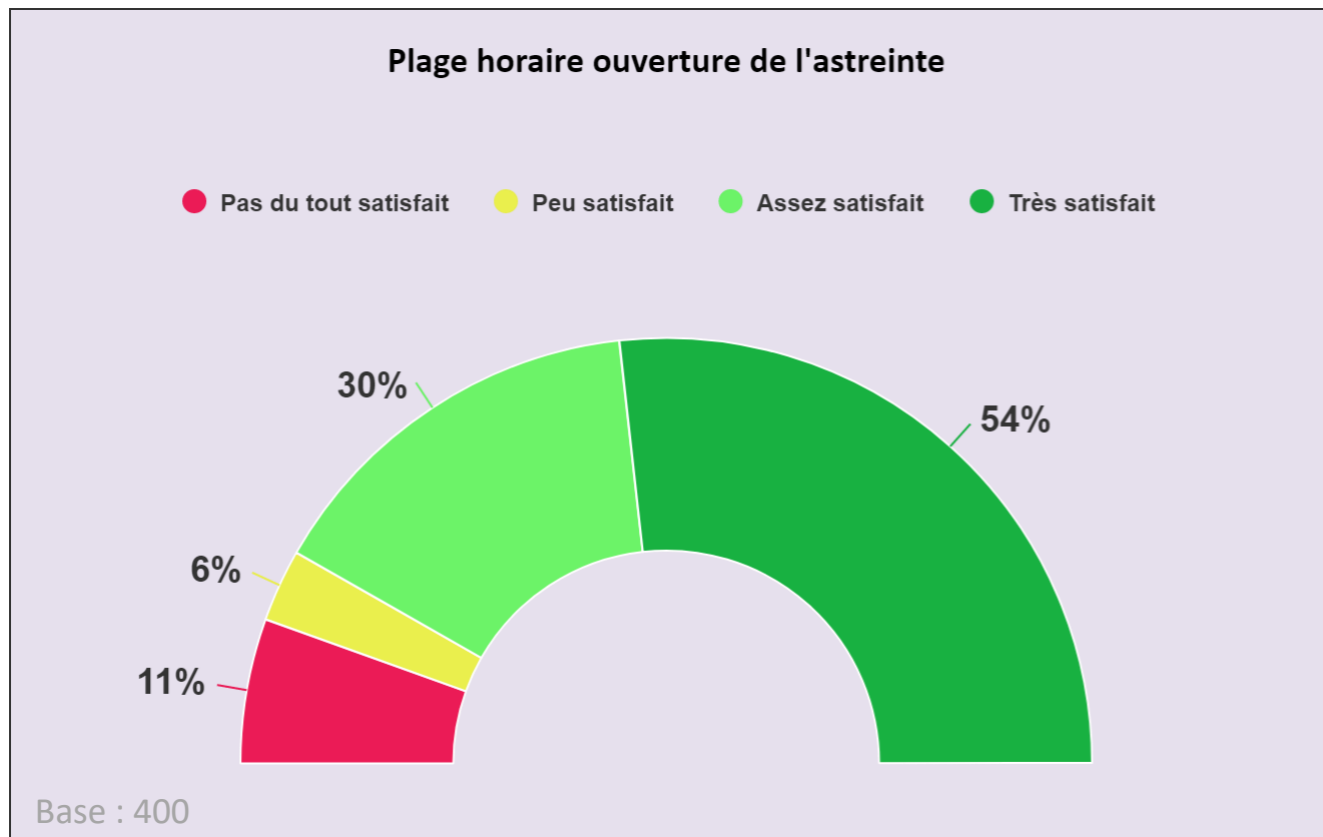


Territoire Littoral

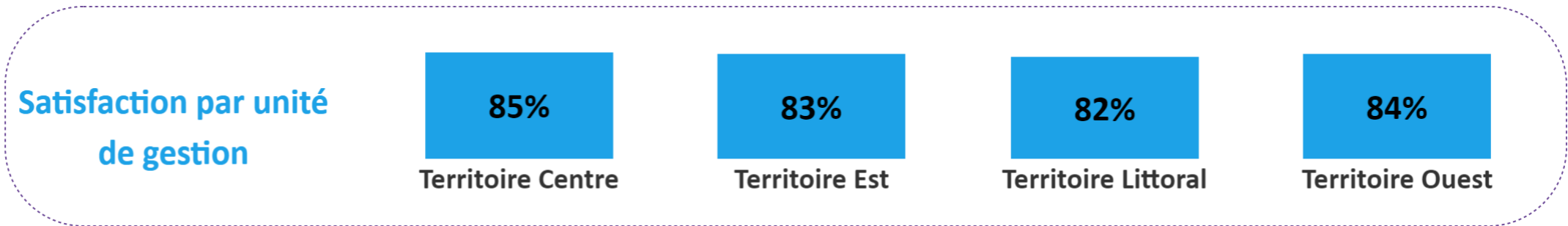


Territoire Ouest

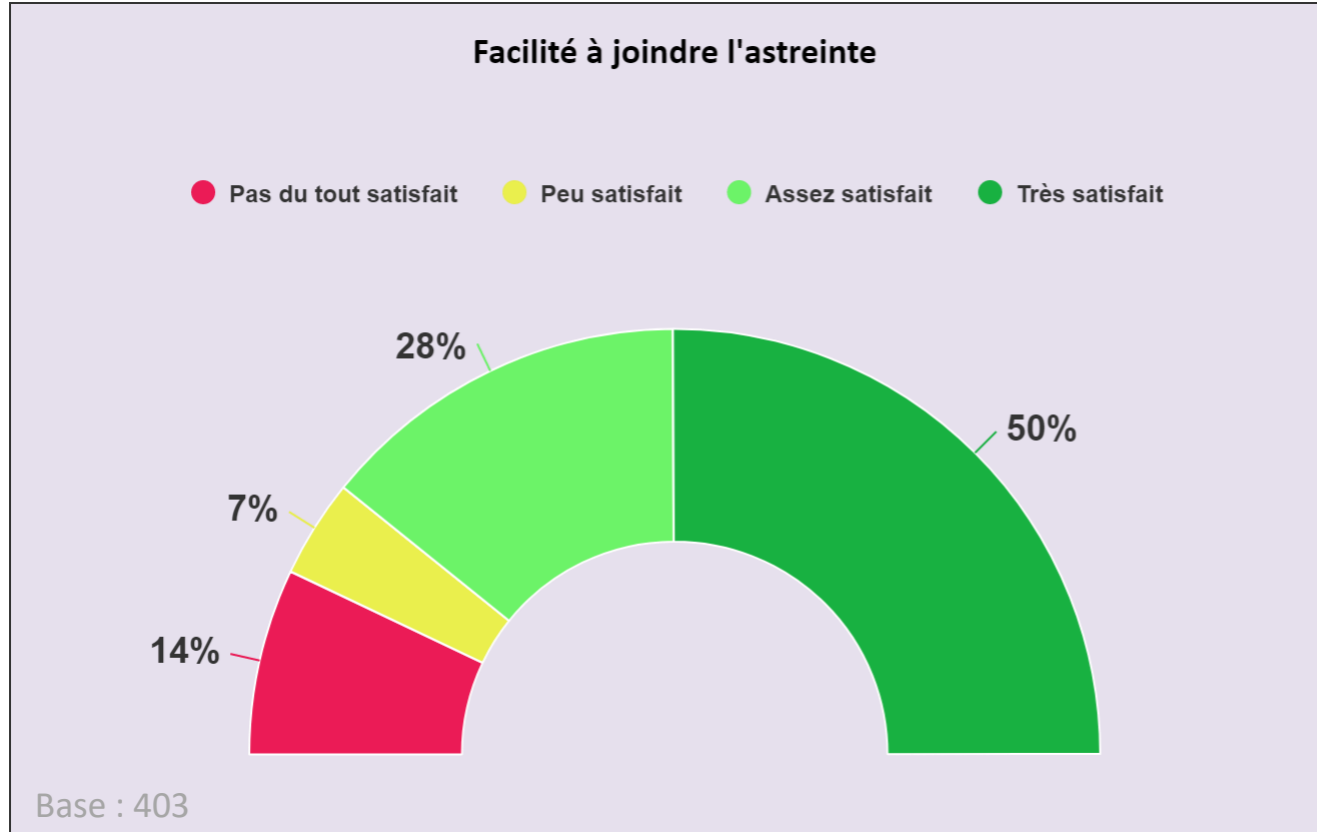
Plage horaire d'ouverture astreinte



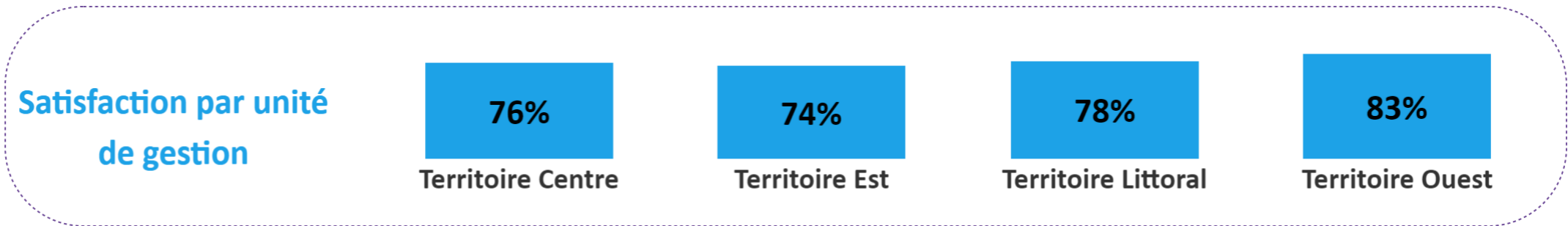
<u>Satisfaits (en %)</u>			
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
84%		ND	ND



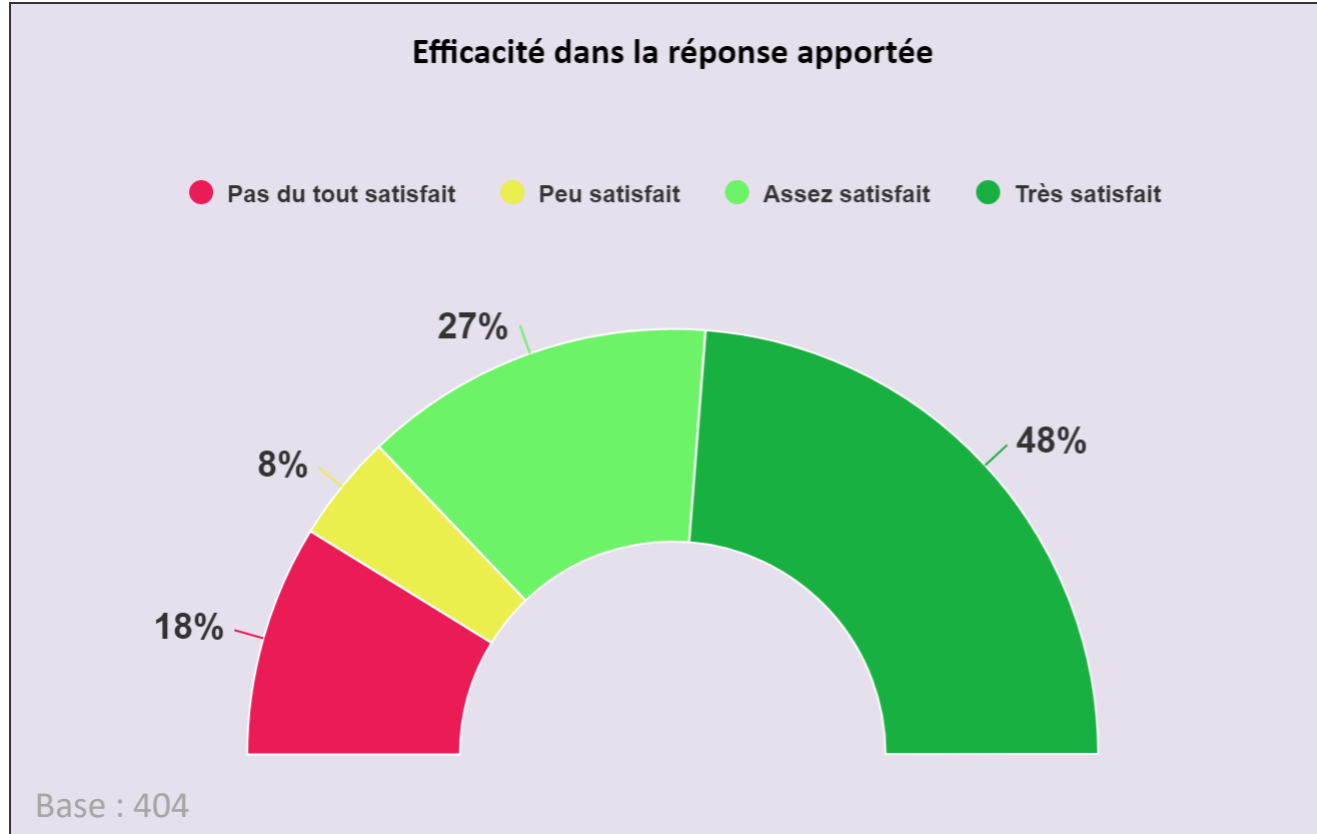
Facilité à joindre l'astreinte



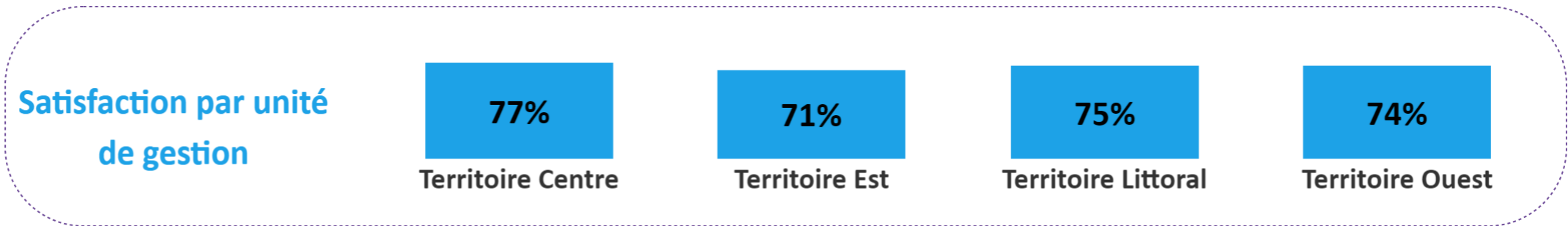
<u>Satisfaits (en %)</u>			
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
78%		ND	ND



Efficacité dans la réponse apportée



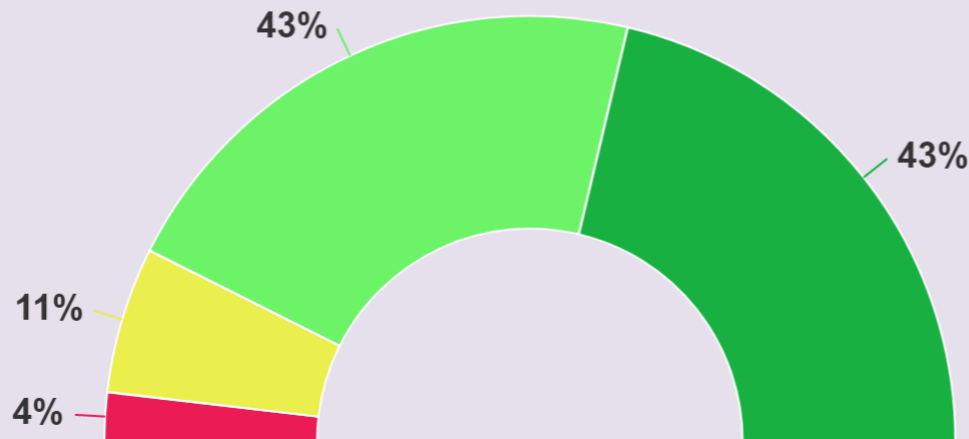
<u>Satisfaits (en %)</u>			
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
74%		ND	ND



Suivi réseaux sociaux

Information sur les réseaux sociaux

● Pas du tout satisfait ● Peu satisfait ● Assez satisfait ● Très satisfait



Base : 54

Suivent Var Habitat sur les réseaux sociaux

2%

Base : 2290

Satisfaits (en %)

2023

Ev.

2020



85%

ND

ND

Satisfaction par unité de gestion

80%

Territoire Centre

83%

Territoire Est

89%

Territoire Littoral

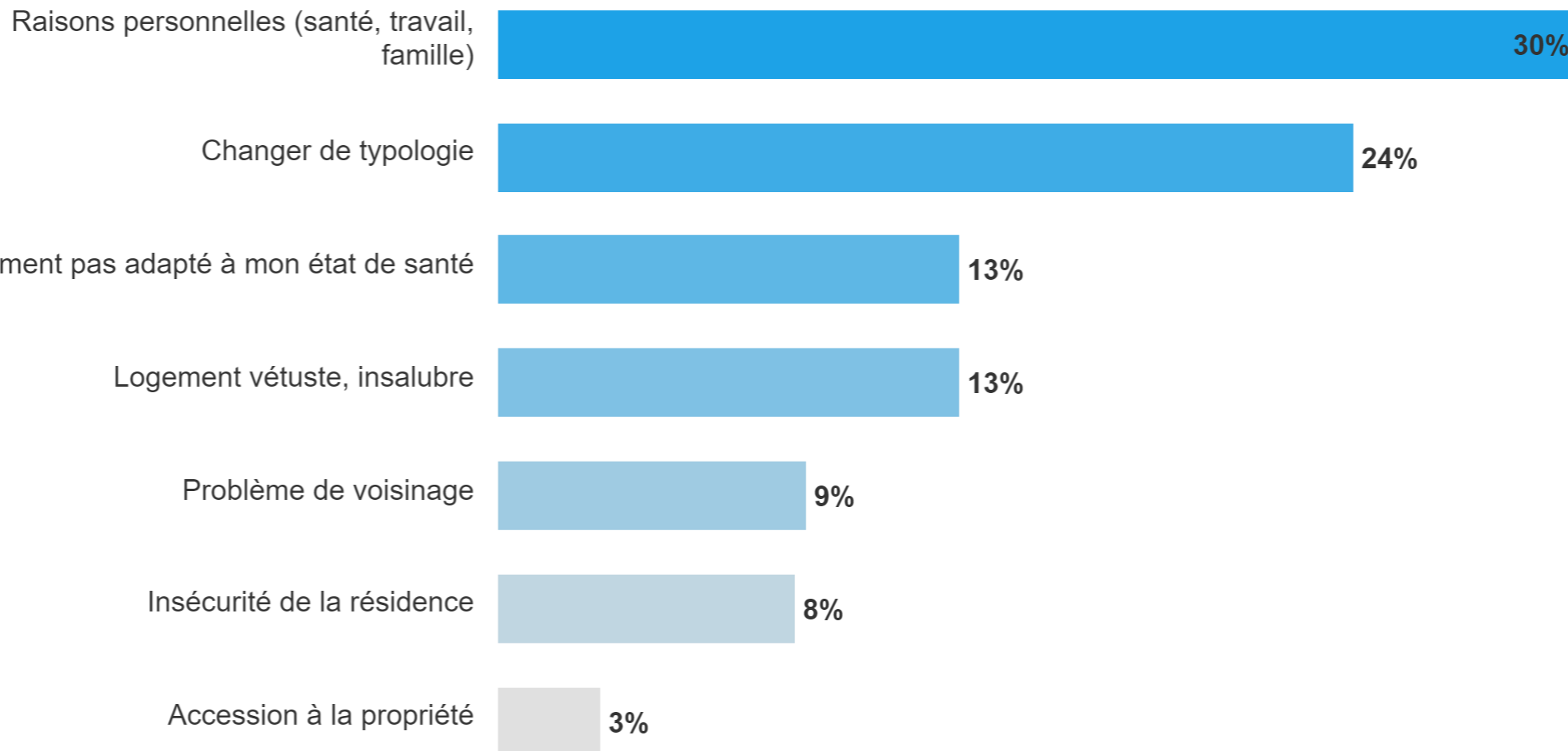
89%

Territoire Ouest

LE PROJET D'HABITAT

Motifs de l'intention de déménager

Base : 588



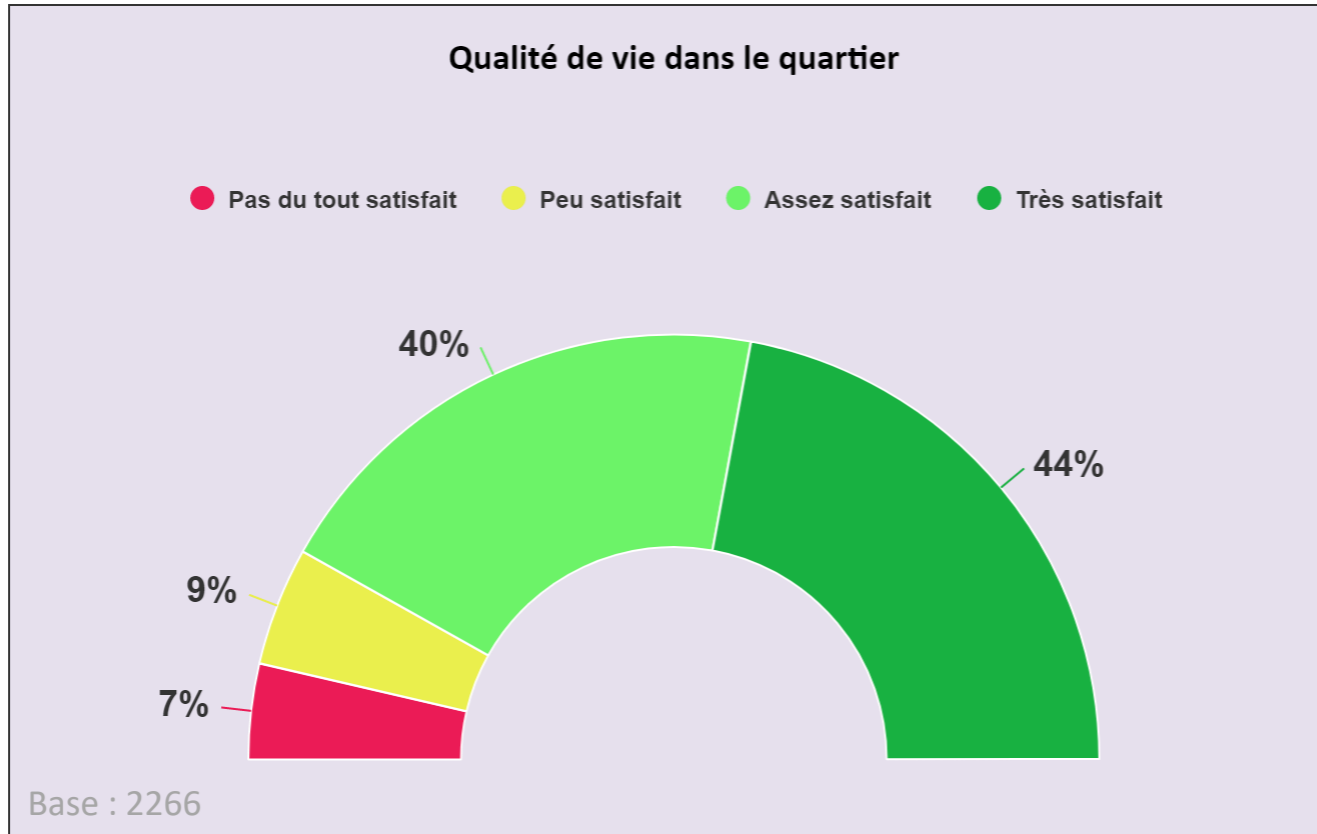
Envisagent de déménager

26%

Base : 2290

QUALITE DE VIE DANS LE QUARTIER

Qualité de vie dans le quartier



<u>Satisfaits (en %)</u>			
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE
84%	↗	70%	81%

Satisfaction par unité de gestion

80%

Territoire Centre

85%

Territoire Est

87%

Territoire Littoral

82%

Territoire Ouest

Evolution de la qualité de vie dans le quartier



		<u>S'améliore (en %)</u>		
2023	Ev.	2020	BENCHMARK® PRESENCE	
21%		ND	16%	

Satisfaction par unité de gestion

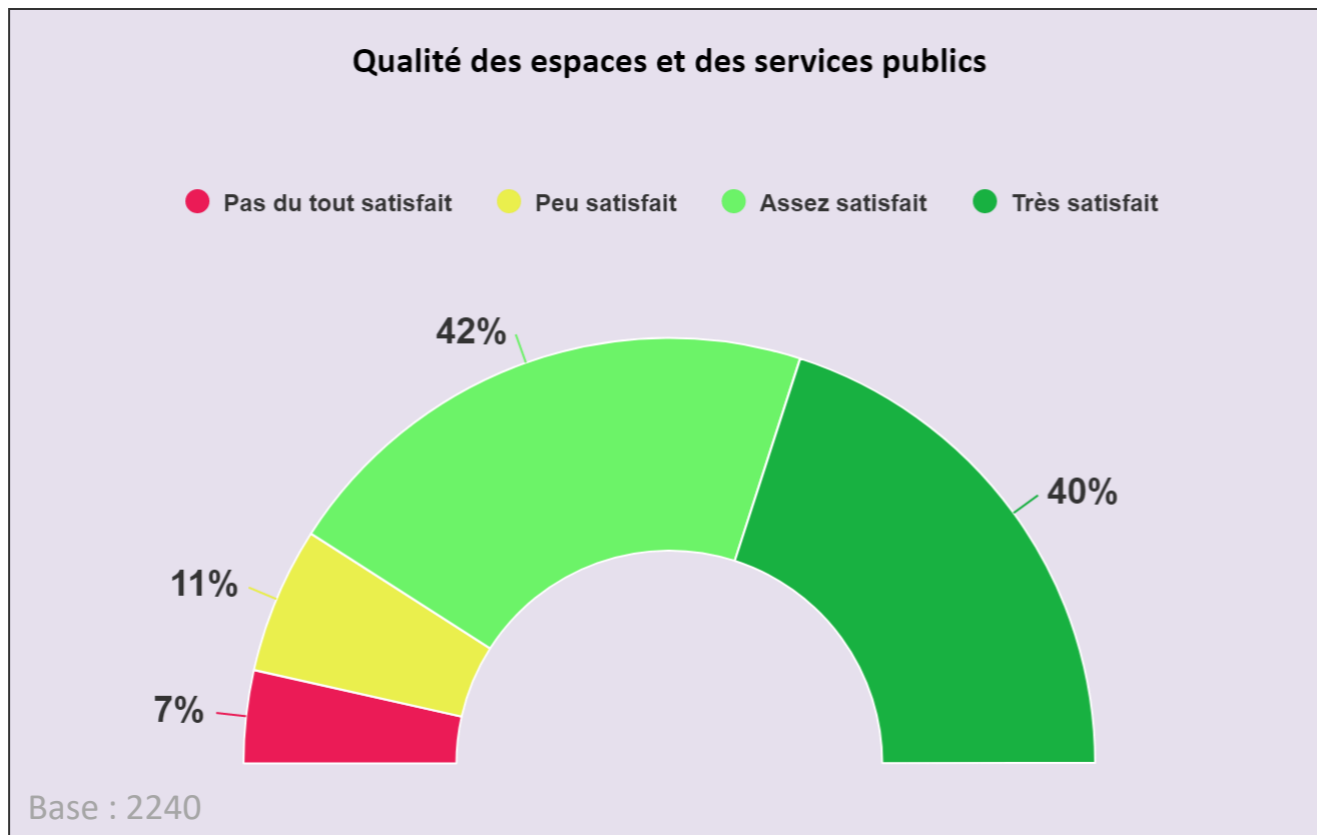
29%
Territoire Centre

25%
Territoire Est

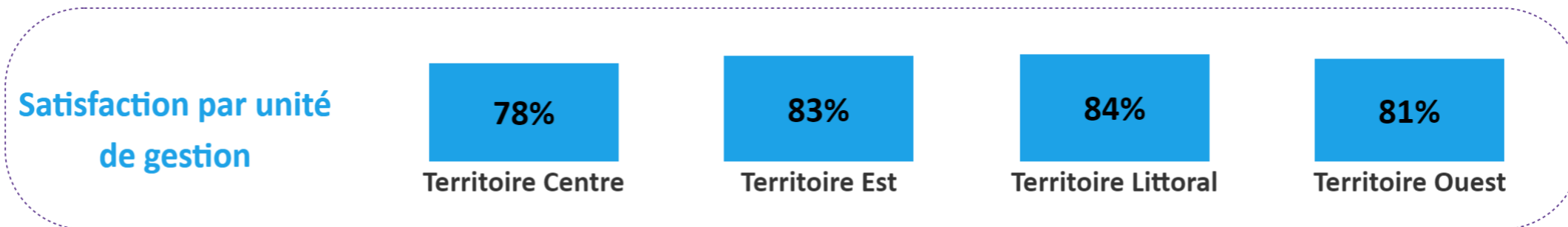
25%
Territoire Littoral

7%
Territoire Ouest

Qualité des espaces et services publics

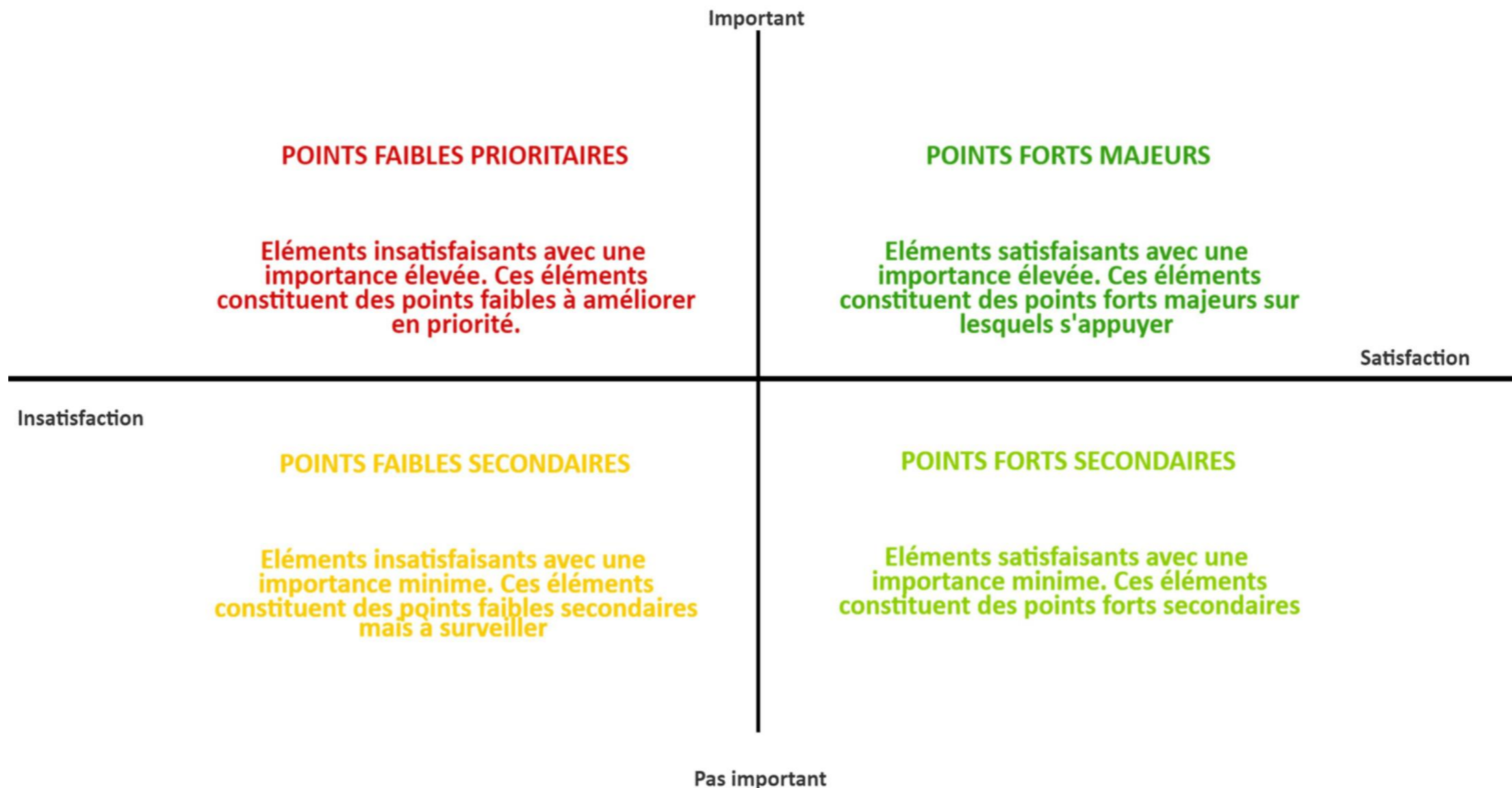


		<u>Satisfaits (en %)</u>		
2023	Ev.	2020	BENCHMARK PRESENCE	
82%	↗	62%	84%	



BILAN DES CORRELATIONS

Bilan des corrélations

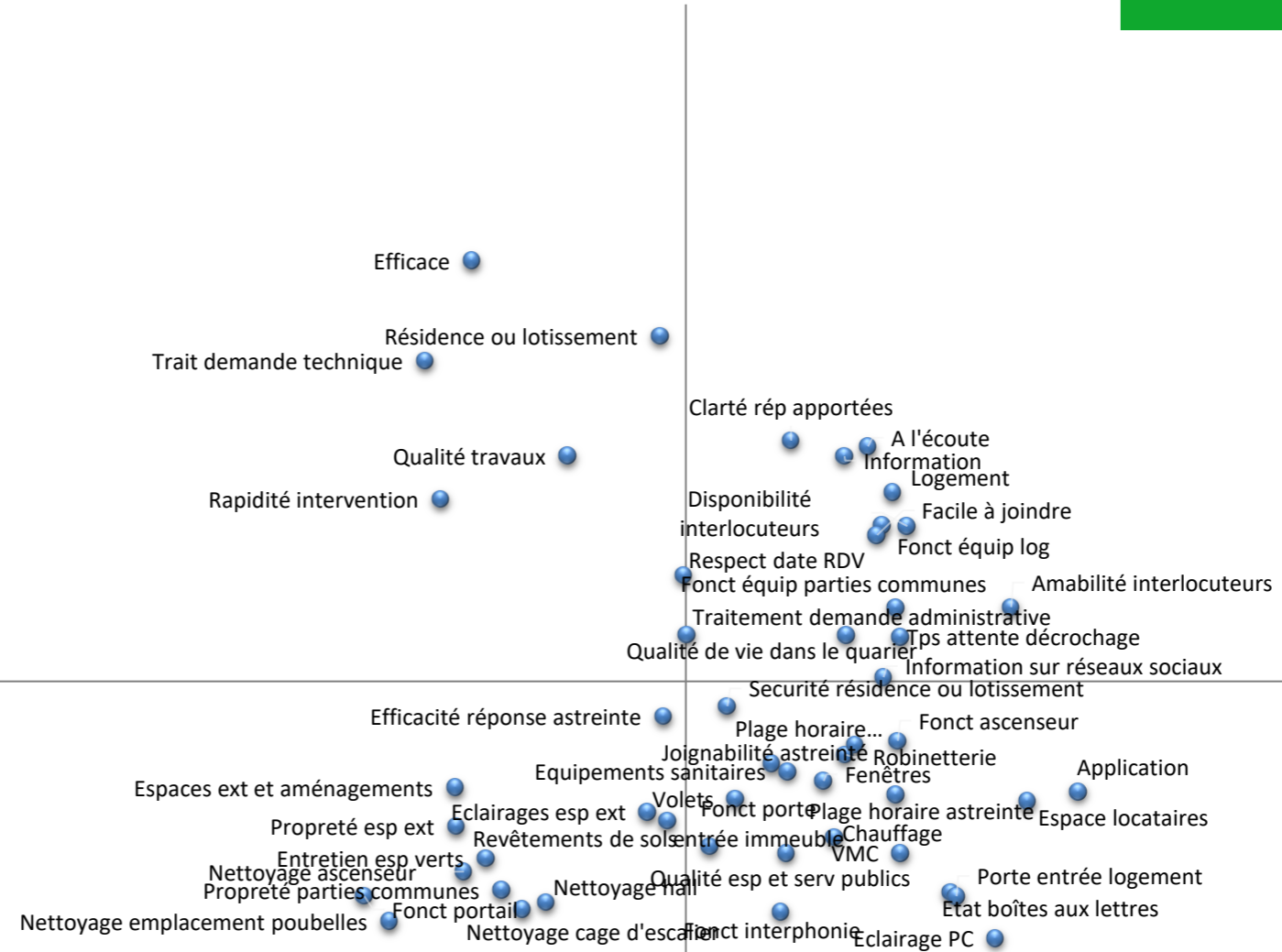


Bilan des corrélations

POINTS FAIBLES PRIORITAIRES

Traitement demande troubles voisinage

POINTS FORTS MAJEURS



Traitement demande mutation

POINTS FAIBLES SECONDAIRES

POINTS FORTS SECONDAIRES

Bilan des corrélations

THEME	CRITERE	CORR	NOTE	BILAN
Résidence	Résidence ou lotissement	0,5178	6,8578	Point faible prioritaire
Relation locataires	Trait demande technique	0,5078	6,1039	Point faible prioritaire
Relation locataires	Respect date RDV	0,4223	6,9335	Point faible prioritaire
Relation locataires	Rapidité intervention	0,4526	6,1547	Point faible prioritaire
Relation locataires	Qualité travaux	0,4699	6,5610	Point faible prioritaire
Relation locataires	Traitement demande administrative	0,3986	6,9435	Point faible prioritaire
Relation locataires	Traitement demande troubles voisinage	0,6270	2,6923	Point faible prioritaire
Relation locataires	Traitement demande mutation	0,4141	2,5263	Point faible prioritaire
Relation locataires	Efficace	0,5478	6,2544	Point faible prioritaire
Parties communes et esp extérieurs	Propreté parties communes	0,2967	6,3498	Point faible secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Nettoyage hall	0,2918	6,4922	Point faible secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Nettoyage cage d'escalier	0,2891	6,4161	Point faible secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Nettoyage ascenseur	0,3041	6,2280	Point faible secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Nettoyage emplacement poubelles	0,2843	5,9904	Point faible secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Espaces ext et aménagements	0,3377	6,2016	Point faible secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Propreté esp ext	0,3223	6,2049	Point faible secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Entretien esp verts	0,3095	6,2992	Point faible secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Eclairages esp ext	0,3279	6,8188	Point faible secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Fonct portail	0,2943	5,9079	Point faible secondaire
Logement	Revêtements de sols	0,3245	6,8817	Point faible secondaire
Information et communication	Efficacité réponse astreinte	0,3661	6,8688	Point faible secondaire

Bilan des corrélations

THEME	CRITERE	CORR	NOTE	BILAN
Parties communes et esp extérieurs	Fonct équip parties communes	0,4093	7,6140	Point fort majeur
Logement	Logement	0,4553	7,6047	Point fort majeur
Logement	Fonct équip log	0,4422	7,5700	Point fort majeur
Relation locataires	Tps attente décrochage	0,3977	7,6286	Point fort majeur
Relation locataires	Disponibilité interlocuteurs	0,4418	7,6500	Point fort majeur
Relation locataires	Amabilité interlocuteurs	0,4096	7,9839	Point fort majeur
Relation locataires	Clarté rép apportées	0,4760	7,2778	Point fort majeur
Relation locataires	Facile à joindre	0,4383	7,5535	Point fort majeur
Relation locataires	A l'écoute	0,4736	7,5246	Point fort majeur
Information et communication	Information	0,4699	7,4487	Point fort majeur
Information et communication	Information sur réseaux sociaux	0,3816	7,5741	Point fort majeur
Qualité de vie dans le quartier	Qualité de vie dans le quartier	0,3985	7,4554	Point fort majeur
Résidence	Securité résidence ou lotissement	0,3700	7,0735	Point fort secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Etat boîtes aux lettres	0,2959	7,7906	Point fort secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Fonct porte entrée immeuble	0,3142	7,0172	Point fort secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Fonct interphonie	0,2880	7,2454	Point fort secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Eclairage PC	0,2776	7,9338	Point fort secondaire
Parties communes et esp extérieurs	Fonct ascenseur	0,3562	7,6205	Point fort secondaire
Logement	Robinetterie	0,3508	7,4513	Point fort secondaire
Logement	Equipements sanitaires	0,3440	7,2676	Point fort secondaire
Logement	Fenêtres	0,3402	7,3826	Point fort secondaire
Logement	Volets	0,3332	7,1006	Point fort secondaire
Logement	Chauffage	0,3179	7,4184	Point fort secondaire
Logement	Porte entrée logement	0,2942	7,8088	Point fort secondaire
Logement	VMC	0,3115	7,6297	Point fort secondaire
Relation locataires	Plage horaire SRC	0,3548	7,4834	Point fort secondaire
Information et communication	Espace locataires	0,3321	8,0362	Point fort secondaire
Information et communication	Application	0,3360	8,1992	Point fort secondaire
Information et communication	Plage horaire astreinte	0,3347	7,6150	Point fort secondaire
Information et communication	Joignabilité astreinté	0,3472	7,2159	Point fort secondaire
Qualité de vie dans le quartier	Qualité esp et serv publics	0,3115	7,2629	Point fort secondaire

CONCLUSIONS

En terme d'indicateurs globaux :

Un niveau de satisfaction de cœur et de tête différents (cette dernière est plus élevée : 85% contre 79%). Elles sont toutes deux stables.

Le niveau de recommandation est très bon : 86%

Le portefeuille locataires est très sain : 82% des locataires sont satisfaits et recommanderaient Var Habitat.

De nombreux indicateurs en hausse :

- Propreté des parties communes
- Nettoyage emplacement poubelles
- Propreté des espaces extérieurs
- Entretien des espaces verts
- Fonctionnement équipements parties communes
- Fonctionnement porte entrée immeuble, interphonie, éclairage des parties communes, ascenseur, portail / barrière
- Fonctionnement des équipements du logement, les sanitaires, les revêtements de sols, volets, chauffage, porte d'entrée
- Temps d'attente avant décrochage, disponibilité des interlocuteurs
- Traitement de la demande technique
- Traitement de la demande administrative
- Information et communication
- Qualité de vie dans le quartier
- Qualité des espaces et services publics

Mais des pertes de performance sur certains autres indicateurs :

- La nécessité de relance pour obtenir une réponse à la demande
- Respect de la date de RDV par l'entreprise
- Rapidité d'intervention de l'entreprise
- Qualité des travaux par l'entreprise

RECOMMANDATIONS

Travailler en priorité sur :

La relation Locataires :

- **Traitement de la demande technique**
 - **Respect de la date de RDV**
 - **Rapidité d'intervention**
 - **Qualité des travaux**
- **Traitement de la demande administrative**
- **Traitement de la demande pour troubles de voisinage**
- **Traitement de la demande de mutation**
- **L'efficacité lors du contact**