

VAR HABITAT – OPH DU VAR

Siège Social : Avenue Pablo Picasso – 83160 LA VALETTE DU VAR

Adresse postale : B.P. 29 – 83040 TOULON CEDEX 9

EXTRAIT

8

du Registre des Délibérations du Conseil d'Administration de
VAR HABITAT – OPH DU VAR

SEANCE du **23 FEVRIER 2024**

Objet de la délibération :

**PRESENTATION
ENQUETE DE
SATISFACTION 2023**

Le Conseil d'Administration de VAR HABITAT – OPH DU VAR
conformément à son Règlement Intérieur s'est réuni à :
LA VALETTE DU VAR

sous la présidence de : **M. Thierry ALBERTINI**

ADMINISTRATEURS EN EXERCICE : **23**

Présents : Thierry ALBERTINI, Catherine BASCHIERI, Véronique BELLEC, Christian BRIEL, Michèle BUGEAU, Dominique CAPITAINE, Solange CHIECCHIO, Dalila CHOUIAH, Patrick DEBIEUVRE, Thierry DOREAU, Patrick EVEILLEAU, Jeannine GHIO, Loïc GUILLEUX, Serge PELLEGRIN, Jacques PEYROT,

Martine ARENAS, ayant donné pouvoir à S CHIECCHIO
Marc ESPONDA, ayant donné pouvoir à D CAPITAINE
Marc LAURIOL, ayant donné pouvoir à T ALBERTINI
Josée MASSI, ayant donné pouvoir à T ALBERTINI

Absents et excusés : Carmen COINTREL, Delphine GROSSO, Dominique LAIN, Valérie RIALLAND.

Représentant du CSE : Didier D'HOTEL, Stéphanie MANETTI

Commissaire du gouvernement : Frédéric LOUBEYRE (DDTM du Var)

Monsieur le Président dit :
Chers Collègues,

Depuis plusieurs années, et conformément à l'engagement national entre l'Union Sociale pour l'Habitat, l'Etat et les associations, l'OPH Var Habitat s'inscrit dans une démarche de qualité de services auprès de ses locataires, qui se traduit notamment par la réalisation d'enquêtes de satisfaction. Pour ce faire, des enquêtes sont menées depuis 2004 de manière triennale.

Cette enquête est obligatoire pour les bailleurs sociaux, elle doit être faite par un prestataire extérieur. Cette dernière a été réalisée par la société « Présence » basé à Paris et Villeuneuve-D'asq (société ayant une expérience de 45 ans en enquête de satisfaction) du 1^{er} au 24 mars 2023. L'enquête téléphonique d'une durée de 12 min environ, a été réalisée auprès d'un échantillon de 15% des locataires (soit 2290 répondants).

Le questionnaire comprend environ 40 questions sur les thèmes suivants :

- Satisfaction globale,
- Résidence (Propreté des PC et espaces extérieurs),
- Logement (Equipement du logt),
- Relation client : prise en compte de la sollicitation et traitement

- L'information et la communication (espace loc, astreinte, application VH, réseaux sociaux),
- Le projet d'habitat (déménagement prévu),
- Recommandation
- Qualité de vie dans le quartier

L'Union Sociale de Habitat (USH) donne un cadre de recommandation avec des questions obligatoires et d'autres optionnelles. Ces résultats font l'objet d'un retour auprès de leur service afin de collecter ces informations au niveau national.

Les principaux résultats vous sont présentés en séance. L'intégralité des résultats de l'enquête sont fournis en annexe de la délibération.

L'objectif étant d'avoir une démarche d'amélioration sur les points étant insuffisamment notés.

Le Conseil d'Administration, après avoir entendu l'exposé de son Président, l'adopte à l'unanimité et le transforme en délibération.

Le Président,

Thierry ALBERTINI