avislocataire

# TARN ET GARONNE HABITAT

**Restitution annuelle 2022**

Tarn et Garonne HABITAT
L'HABITAT QUI NOUS RAPPROCHE

# Statistiques globales – Tarn et Garonne Habitat

## Année 2022

**3 504** locataires interrogés

**24%** de taux de retour moyen **vs 46% envisageable**

Plus de **600 commentaires** locataires remontés

| Enquête | Taux de satisfaction | Taux de retour | Destinataires |
|---|---|---|---|
| Nouveaux entrants | **75%** | 35% | 416 |
| Prestataire contrat cadre | **82%** | 27% | 1 595 |
| Prestataires et régie | **74%** | 22% | 1 095 |
| Travaux planifiés | **100%** | 13% | 24 |
| Enquêtes sortants | **65%** | 27% | 294 |

# Constat Général – Réaliser le constat à la fin pour résumer

**Nouveaux entrants**

- +4% de satisfaction gagnés depuis fin 2021/début 2022
- La propreté du logement & local ordure → **40% de très insatisfait**

**Prestataire contrat cadre**

- **+ 9%** de satisfaction par rapport T4 2021/T4 2022
- Le prestataire **LOGISTA** devant CGMI (+1 point)

**Prestataires et Régie**

- **- 6%** de satisfaction par rapport T4 2021/T4 2022
- Les entreprises meilleures que la régie avec un écart de 8 points.
- La satisfaction de la prise en compte de la demande est l'item le plus impactant chez la régie

**Travaux planifiés**

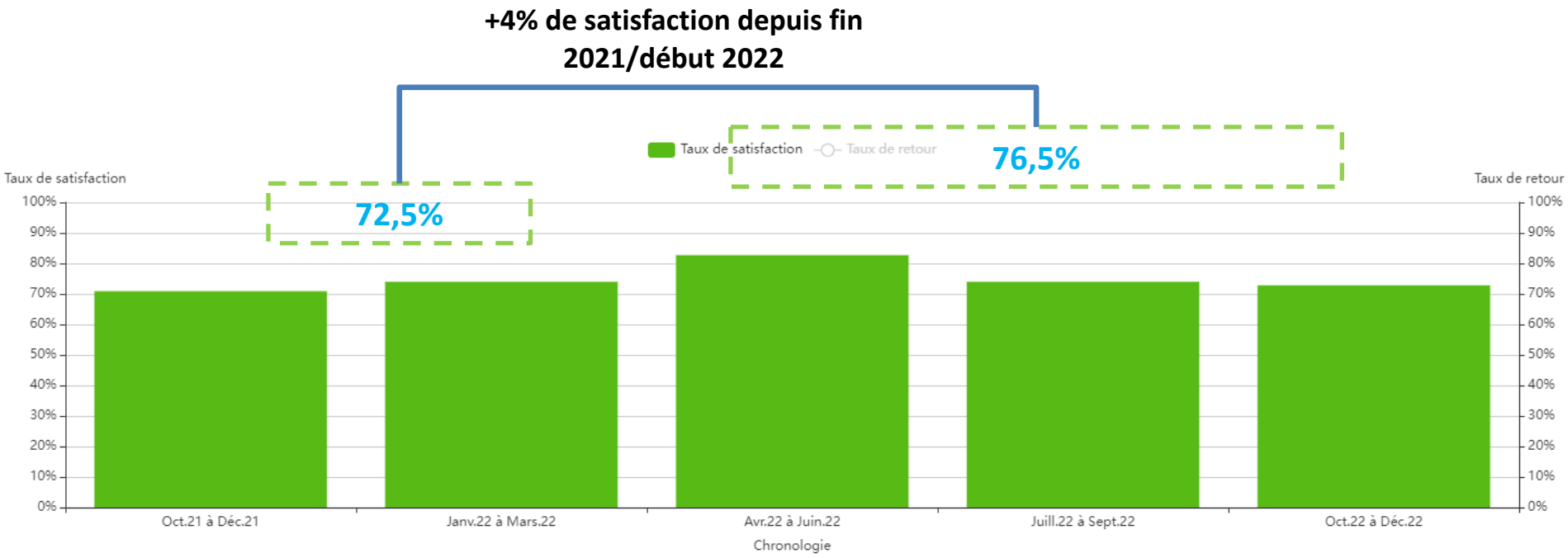
- **100%** de taux de satisfaction
- Un seul envoi réalisé sur le secteur du Bas-Quercy

**Sortants**

- Le secteur de Causse en difficulté avec un taux de satisfaction de 60%
- **+1%** de satisfaction par rapport T4 2021/T4 2022

# Campagne Nouveaux entrants 1/6

## Constat Général




- Le taux de satisfaction global est en évolution positive (+4% sur une vision trimestrielle, +3,5% sur une base annuelle – 2021 les données ne comptabilisent que le dernier trimestre)
- Un taux de retour de 36%

# Campagne Nouveaux entrants 2/6

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Avis | Contactés | Destinataires | Alertes |
|---|---|---|---|---|---|
| ***3.1/4*** | ***75%*** | ***148*** | ***416*** | ***416*** | ***65 alertes*** |

| Questions | Taux satisfaction | % Très insatisfaits |
|---|---|---|
| **Accueil** | 92% | 4% |
| **Accompagnement APL** | 90% | 5% |
| **Besoin et situation** | 89% | 6% |
| **Information fonctionnement équipement** | 72% | 12% |
| **Propreté logement** | 60% | 19% |
| **Services complémentaires** | 79% | 9% |
| **État général du logement** | 77% | 8% |
| **Papier peints, peintures et sols** | 67% | 15% |
| **Satisfaction équipement** | 67% | 9% |
| **Propreté des cages d'escaliers et couloirs** | 71% | 18% |
| **Propreté local à ordures** | 60% | 23% |
| **Entretiens espaces verts** | 74% | 13% |
| **Sécurisation résidence** | 76% | 10% |

On constate que les items concernant la propreté sont les plus faibles. 19% des nouveaux entrants sont très insatisfaits de la propreté du logement et 23% le sont de la propreté du local à ordures.

# Campagne Nouveaux entrants 3/6

## Focus sur les questions

| Questions | OUI | NON | Aucun choix |
|---|---|---|---|
| **Livret locataire** | 92% | 8% | |
| **Amélioration recherche de logement** | 81% | 19% | |
| **Attribution logement commission** | 94% | 6% | |
| **Problème technique** | 58% | 42% | |
| **Si oui, ce problème est-il résolu ?** | 24% | 45% | 32% |

### Si le problème n'est pas résolu, pour quelles raisons ?

58% 84/146 — Aucun choix

14% 21/146 — intervention en cours

10% 15/146 — Aucune intervention malgré plusieurs relances

10% 14/146 — Le prestataire est intervenu mais n'a pas résolu le problème

5% 7/146 — N'a pas contacté l'agence

3% 5/146 — N'a pas contacté l'entreprise

# Campagne Nouveaux entrants 4/6

| Questions | Bas-Quercy | Causse | Lomagne |
|---|---|---|---|
| **Accueil** | 90% | 92% | 90% |
| **Accompagnement APL** | 90% | 86% | 98% |
| **Besoin et situation** | 93% | 87% | 90% |
| **Information fonctionnement équipement** | 83% | 67% | 63% |
| **Propreté logement** | 74% | 56% | 49% |
| **Services complémentaires** | 83% | 83% | 68% |
| **État général du logement** | 83% | 78% | 66% |
| **Papier peints, peintures et sols** | 76% | 68% | 51% |
| **Satisfaction équipement** | 81% | 68% | 66% |
| **Propreté des cages d'escaliers et couloirs** | 76% | 60% | 80% |
| **Propreté local à ordures** | 69% | 51% | 66% |
| **Entretiens espaces verts** | 79% | 73% | 71% |
| **Sécurisation résidence** | 76% | 75% | 76% |

- Par secteur, on constate que l'agence de Lomagne est très en difficulté avec seulement **49%** de nouveaux entrants qui sont satisfait de la propreté du logement contre 56% pour Causse et 74% pour le Bas Quercy.

- Concernant la propreté du local à ordures, le secteur le plus est difficulté est celui de Causse avec seulement **56%** de nouveaux entrants satisfaits.

# Campagne Nouveaux entrants 5/6

## Focus sur la propreté du logement et du local à ordures

*Quelques commentaires émis par les nouveaux entrants*

- *« Les travaux ont été fait à la va vite et une pièce a été complètement occultée (sale du sol au plafond) + invasion de cafards »*
- *« Les anciens locataires ont laissé les lieux très sales et malodorants avec des papiers par terre, de la saleté dans les toilettes et des traces de pattes de chien sur les murs. La peinture a été faite de façon très bâclée, et le revêtement de sol est très très ancien, plein d'usures, de bosses et de trous. »*
- *« Pas de nettoyage de fait. Le ménage a été fait par moi-même »*
- *« Des personnes laissent leurs poubelles par terre au lieu de les jeter directement dans le conteneurs. »*
- *« Personne ne respecte le tris les déchets sont jeter sur la route devant les emplacements des poubelles ou sur l'herbe derrière les haies »*
- *« Pas Propre (rats vu) »*

# Campagne Nouveaux entrants 6/6

## Constat sur la propreté du logement et du local à ordures

| Taux de satisfaction général pour le logement | Taux de satisfaction général pour le local à ordures |
|---|---|
| ***60%*** | ***60%*** |

- En analysant les commentaires émis par les nouveaux entrants, la majorité indiquent en effet **un logement mal entretenu par les anciens locataires**. En revanche, de nombreux commentaires concernent des travaux pas réalisés ou mal réalisés.

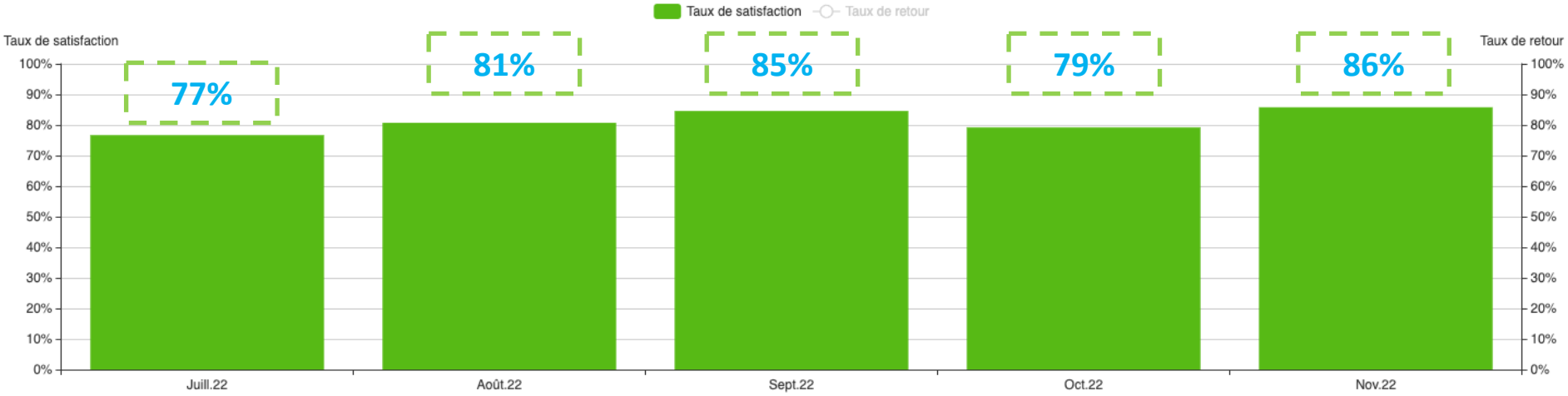
- Concernant l'état de propreté du local à ordures, on constate que certains commentaires indiquent qu'il n'y a **pas de local à ordures** quand d'autres stipulent que les conteneurs sont **mal utilisés par les locataires** (pas de trie, jets des poubelles au sols, utilisés par des non locataires)

Concernant le local à ordures, ils seraient peut-être intéressant de mettre en place une campagne d'informations à l'attention des locataires afin de les sensibiliser sur la bonne utilisation de ce dernier.

# Campagne Prestataires Contrats Cadres 1/8

## Constat Général

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Avis | Contactés | Destinataires | Alertes |
|---|---|---|---|---|---|
| ***3.2/4*** | ***82%*** | ***449*** | ***1 675*** | ***1 675*** | ***79 alertes*** |




- Les résultats sont en constante amélioration depuis la mise en place du processus des enquêtes de satisfaction. On a connu une légère diminution au mois d'Octobre qui s'explique par un taux de retour plus faible que les autres mois (23% vs 30% en septembre).

- Le retour de retour moyen est de 27%

# Campagne Prestataires Contrats Cadres 2/8

## CGMI

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Avis | Contactés | Destinataires | Alertes |
|---|---|---|---|---|---|
| ***3.2/4*** | ***82%*** | ***320*** | ***1 163*** | ***1 613*** | ***62 alertes*** |

| Questions | Oui | Non | Aucun choix |
|---|---|---|---|
| **Accord de la prise de rdv** | 86% | 14% | |
| **Ponctualité** | 90% | 10% | |
| **Prévenu de l'heure d'arrivée en cas de retard** | 7% | 23% | 69% |
| **Report du rendez-vous** | 11% | 89% | |
| **Prévenu du report du rdv** | 11% | 24% | 65% |
| **Courtoisie du technicien** | 95% | 5% | |
| **Identification du technicien** | 90% | 10% | |
| **Propreté post-intervention** | 94% | 6% | |

| Questions | Taux de satisfaction | % Très insatisfait |
|---|---|---|
| **Satisfaction de la prise en compte de la demande** | 84% | 10% |
| **Satisfaction qualité des travaux** | 78% | 14% |

# Campagne Prestataires Contrats Cadres 3/8

## CGMI

| | Nombre d'interventions | Taux de satisfaction |
|---|---|---|
| **Préventif** | 165 | 82% |
| **Curatif** | 142 | 87% |

| Nature de l'intervention | Nombre d'interventions | Taux de satisfaction |
|---|---|---|
| **Multiservices** | 291 | 82% |
| **Travaux** | 9 | 81% |
| **VMC** | 5 | 60% |
| **Robinetterie** | 2 | 50% |
| **Non renseigné** | 122 | 83% |

- On constate de bons taux de satisfaction sur les interventions menées par le prestataire CGMI.
- En revanche, concernant les interventions de robinetterie et de VMC le taux de satisfaction est plus faible que sur les autres corps d'état malgré le nombre faible d'interventions.

# Campagne Prestataires Contrats Cadres 4/8

## CGMI

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Avis | Contactés | Destinataires | Alertes |
|---|---|---|---|---|---|
| ***3.2/4*** | ***82%*** | ***436*** | ***1613*** | ***1613*** | ***76 alertes*** |

| Questions | Oui | Non |
|---|---|---|
| **Le problème a été traité définitivement ?** | 60% | 40% |

## Quelle est votre appréciation générale de l'intervention ?

**Note moyenne**

3.2 / 4

Note moyenne

**Satisfaction**

# Campagne Prestataires Contrats Cadres 5/8

## LOGISTA

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Avis | Contactés | Destinataires | Alertes |
|---|---|---|---|---|---|
| ***3.3/4*** | ***83%*** | ***129*** | ***512*** | ***512*** | ***17 alertes*** |

| Questions | Oui | Non | Aucun choix |
|---|---|---|---|
| **Accord de la prise de rdv** | 66% | 34% | |
| **Ponctualité** | 85% | 15% | |
| **Prévenu de l'heure d'arrivée en cas de retard** | 20% | 23% | 57% |
| **Report du rendez-vous** | 94% | 6% | |
| **Prévenu du report du rdv** | 11% | 32% | 57% |
| **Courtoisie du technicien** | 97% | 3% | |
| **Identification du technicien** | 92% | 8% | |
| **Propreté post-intervention** | 97% | 3% | |

| Questions | Taux de satisfaction | % Très insatisfait |
|---|---|---|
| **Satisfaction de la prise en compte de la demande** | 81% | 10% |
| **Satisfaction qualité des travaux** | 83% | 8% |

# Campagne Prestataires Contrats Cadres 6/8

## LOGISTA

| | Nombre d'interventions | Taux de satisfaction |
|---|---|---|
| **Préventif** | 66 | 82% |
| **Curatif** | 41 | 88% |

| Nature de l'intervention | Nombre d'interventions | Taux de satisfaction |
|---|---|---|
| **Radiateur** | 4 | 100% |
| **Chaudière** | 80 | 88% |
| **VMC** | 29 | 61% |
| **Non renseigné** | 316 | 82% |

- Avec une centaines d'interventions supplémentaires, les taux de satisfaction sont similaires à ceux du prestataire CGMI.
- Concernant les interventions de VMC, on constate une nouvelle fois que les taux de satisfaction sont plus faibles par rapport aux autres corps d'état.

# Campagne Prestataires Contrats Cadres 7/8

## LOGISTA

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Avis | Contactés | Destinataires | Alertes |
|---|---|---|---|---|---|
| ***3.3/4*** | ***83%*** | ***129*** | ***512*** | ***512*** | ***17 alertes*** |

| Questions | Oui | Non |
|---|---|---|
| **Le problème a été traité définitivement ?** | 75% | 25% |

## Quelle est votre appréciation générale de l'intervention ?

**Note moyenne**

3.3 / 4

Note moyenne

**Satisfaction**

# Campagne Prestataires Contrats Cadres 8/8

## Comparatif par prestataire

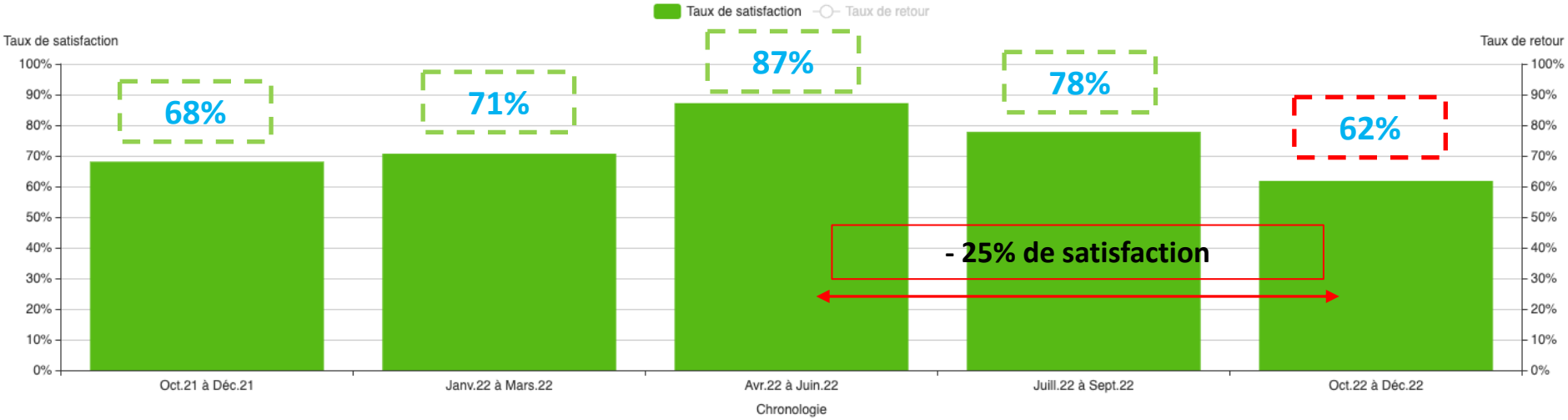
| Prestataire | Taux global | Satisfaction de la prise en compte de la demande | Satisfaction de la qualité des travaux |
|---|---|---|---|
| **CGMI** | 82% | 84% | 78% |
| **LOGISTA** | 83% | 81% | 83% |

- Les résultats obtenus par les prestataires suite aux interventions menées sont similaires. En revanche, on constate un écart de 7 points sur l'item « Satisfaction de la prise en compte de la demande » en faveur de l'entreprise CGMI.
- Lorsqu'on analyse les commentaires émis par les locataires qui ont eu affaire aux techniciens LOGISTA, on constate que nombreux se plaignent de l'organisation des rendez-vous et indiquent ne pas avoir été avertie du passage des techniciens.

# Campagne Prestataires et Régie 1/8

## Constat Général

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Avis | Contactés | Destinataires | Alertes |
|---|---|---|---|---|---|
| ***3.0/4*** | ***74%*** | ***251*** | ***1 095*** | ***1 095*** | ***66 alertes*** |




- On constate une belle évolution en début d'année 2022, notamment jusqu'au mois de Juin puis une forte diminution durant le second semestre une perte de 25 points entre le deuxième trimestre et le troisième.

- Le retour de retour moyen est de 23%

# Campagne Prestataires et Régie 2/8

## Comparatif par intervenant

| | Taux global | Prise en compte de la demande | Traitement et de l'information | Qualité des travaux | Appréciation générale |
|---|---|---|---|---|---|
| **Entreprise** | **79%** | **81%** | **73%** | **80%** | **81%** |
| **Régie** | **71%** | **69%** | **66%** | **75%** | **75%** |

**Entreprise**

3.2 / 4

Note moyenne

**Régie**

3.0 / 4

Note moyenne

- On constate écart de 6 points sur le taux de satisfaction global entre les entreprises intervenantes et la régie.
- L'écart le plus significatif concerne la satisfaction de la prise en compte de la demande.

# Campagne Prestataires et Régie 3/8

## Comparatif par entreprise

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Taux de retour | Destinataires | Alertes | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.2/4 | 79% | 22% | 406 | 20 alertes | 40 |

| ENTREPRISE | Taux global | Satisfaction de la prise en compte de la demande | Satisfaction du traitement et de l'information | Satisfaction qualité des travaux | Appréciation générale |
|---|---|---|---|---|---|
| LES 3 RIVIERES 82<br>3 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| MONTOUX<br>2 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| EDG LOGISTA<br>5 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| VIDANGEUR DE NEGREPELISSE VIDALLET<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| DAUSSE JEROME ELECTRICITE<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| FRANCE CHARPENTE<br>4 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| BATIPRO 82<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LTH<br>4 avis | 88% | 100% | 100% | 75% | 75% |
| CGMI<br>26 avis | 86% | 81% | 73% | 92% | 96% |
| NOCIVA SAS GARRIGUES SERVICES<br>18 avis | 74% | 83% | 72% | 72% | 67% |
| (vide)<br>157 avis | 71% | 69% | 66% | 75% | 74% |
| ETC<br>16 avis | 58% | 56% | 50% | 56% | 69% |
| S31<br>1 avis | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

# Campagne Prestataires et Régie 4/8

## Comparatif des entreprises par type d'intervention

| NATURE | Taux global | Satisfaction de la prise en compte de la demande | Satisfaction du traitement et de l'information | Satisfaction qualité des travaux | Appréciation générale |
|---|---|---|---|---|---|
| Maçonnerie - Carrelage<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Electricité - Liigne électrique<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Plomberie - Fuite eau chauffage<br>2 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Plomberie - Fuite/évac eaux usées<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Espaces Verts - Clôtures<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Nuisibles - Autres<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| MENUISERIE FONC<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Plomberie - Gouttière zinc-pvc<br>5 avis | 95% | 100% | 80% | 100% | 100% |
| Plomberie-Réseau assainissement<br>3 avis | 92% | 100% | 67% | 100% | 100% |
| Plomberie - Évier - lavabo<br>3 avis | 92% | 100% | 67% | 100% | 100% |
| Menuiserie - Placard<br>5 avis | 90% | 80% | 80% | 100% | 100% |
| Plomberie - Cumulus<br>10 avis | 90% | 80% | 80% | 100% | 100% |
| Plomberie: Paroi / cabine douche<br>3 avis | 83% | 100% | 67% | 67% | 100% |
| Plomberie - Cuvette, réservoir wc<br>6 avis | 83% | 83% | 83% | 83% | 83% |
| Nuisibles - Blattes<br>15 avis | 82% | 93% | 80% | 80% | 73% |
| Menuiserie - Fenêtres<br>1 avis | 75% | 100% | 100% | 100% | 0% |
| Maçonnerie - Toit terrasse<br>2 avis | 75% | 50% | 50% | 100% | 100% |
| TV<br>4 avis | 75% | 75% | 100% | 75% | 50% |
| ELECTRICITE<br>1 avis | 75% | 100% | 100% | 0% | 100% |
| Maçonnerie - Infiltration toiture<br>9 avis | 64% | 67% | 56% | 56% | 78% |
| MACONNERIE<br>4 avis | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% |
| Electricité - Badges<br>1 avis | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Nuisibles - Rats / Souris<br>2 avis | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| DIVERS<br>1 avis | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

# Campagne Prestataires et Régie 5/8

## Comparatif par équipe régie

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Taux de retour | Destinataires | Alertes | Commentaires |
|---|---|---|---|---|---|
| *3.0/4* | *71%* | *24%* | *689* | *46 alertes* | *80* |

| EQUIPE_REGIE | Taux global | Satisfaction de la prise en compte de la demande | Satisfaction du traitement et de l'information | Satisfaction qualité des travaux | Appréciation générale |
|---|---|---|---|---|---|
| VERDONCK S. 2 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| DASSEIN 1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| MESSERLE T. 1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| BAUER TONY 3 avis | 92% | 100% | 67% | 100% | 100% |
| DWORJACK V. 30 avis | 80% | 73% | 77% | 80% | 90% |
| (vide) 1 avis | 75% | 0% | 100% | 100% | 100% |
| QUILES Alain 4 avis | 75% | 50% | 50% | 100% | 100% |
| DELAGARDE Jonathan 15 avis | 72% | 73% | 67% | 73% | 73% |
| CAVAGNE YOAN 31 avis | 72% | 68% | 71% | 74% | 74% |
| BISCARAT C 33 avis | 70% | 70% | 61% | 82% | 70% |
| TERES D. 3 avis | 67% | 67% | 67% | 67% | 67% |
| LANDREVIE J 23 avis | 65% | 70% | 61% | 61% | 70% |
| FAUX P. 2 avis | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% |
| PROXIMITE 6 avis | 33% | 33% | 33% | 33% | 33% |
| BAHO DIAMANTINO 1 avis | 25% | 0% | 0% | 100% | 0% |

# Campagne Prestataires et Régie 6/8

## Comparatif des équipes régie par type d'intervention 1/3

| NATURE | Taux global | Satisfaction de la prise en compte de la demande | Satisfaction du traitement et de l'information | Satisfaction qualité des travaux | Appréciation générale |
|---|---|---|---|---|---|
| Peinture-Papier peint (tapisserie)<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Menuiserie - Volet roulant<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Plomberie- chauffage<br>2 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Menuiserie - Volet/Persienne<br>3 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Electricité - Convect. / Panneaux r<br>8 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Menuiserie - Escalier bois - rampe<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Nuisibles - Autres<br>2 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Maçonnerie - Carrelage<br>2 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Plomberie - Fuite compteur<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Plomberie - Fuite eau chauffage<br>3 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Serrurerie - Problème ferme porte<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Peinture - Simple vitrage 4mm<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Espace Verts-Branches gênantes<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Menuiserie - Boîte eux lettres<br>3 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Espaces Verts - Clôtures<br>2 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Plomberie - Fuite réseau colonne<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Maçonnerie - Parking<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| GPA - Electricité - VMC<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

# Campagne Prestataires et Régie 7/8

## Comparatif des équipes régie par type d'intervention 2/3

| NATURE | Taux global | Satisfaction de la prise en compte de la demande | Satisfaction du traitement et de l'information | Satisfaction qualité des travaux | Appréciation générale |
|---|---|---|---|---|---|
| SERRURERIE<br>1 avis | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| Maçonnerie - Faïence<br>4 avis | 94% | 100% | 75% | 100% | 100% |
| Plomberie - Cumulus<br>12 avis | 90% | 75% | 83% | 100% | 100% |
| Menuiserie - Placard<br>5 avis | 90% | 80% | 80% | 100% | 100% |
| Plomberie: Paroi / cabine douche<br>10 avis | 88% | 100% | 80% | 80% | 90% |
| Plomberie-Réseau assainissement<br>4 avis | 88% | 100% | 50% | 100% | 100% |
| Plomberie - Gouttière zinc-pvc<br>6 avis | 88% | 83% | 67% | 100% | 100% |
| Plomberie - Évier - lavabo<br>8 avis | 84% | 88% | 75% | 88% | 88% |
| Nuisibles - Blattes<br>22 avis | 82% | 91% | 82% | 77% | 77% |
| PLOMBERIE<br>7 avis | 82% | 71% | 86% | 86% | 86% |
| Menuiserie-Porte d'entrée/pallier<br>8 avis | 81% | 75% | 88% | 75% | 88% |
| Menuiserie - Fenêtres<br>5 avis | 80% | 80% | 80% | 100% | 60% |
| Peinture - Peinture<br>8 avis | 78% | 75% | 63% | 88% | 88% |
| Electricité - Interphone<br>2 avis | 75% | 50% | 100% | 100% | 50% |
| Electricité - Lumière (absence de)<br>2 avis | 75% | 50% | 50% | 100% | 100% |
| TV<br>4 avis | 75% | 75% | 100% | 75% | 50% |
| GPA - Elec. - Lumière (absencence)<br>1 avis | 75% | 100% | 100% | 0% | 100% |
| GPA - Electricité - DAAF<br>1 avis | 75% | 0% | 100% | 100% | 100% |
| ESPACES VERTS<br>4 avis | 75% | 50% | 50% | 100% | 100% |

# Campagne Prestataires et Régie 8/8

## Comparatif des équipes régie par type d'intervention 3/3

| NATURE | Taux global | Satisfaction de la prise en compte de la demande | Satisfaction du traitement et de l'information | Satisfaction qualité des travaux | Appréciation générale |
|---|---|---|---|---|---|
| ESPACES VERTS<br>4 avis | 75% | 50% | 50% | 100% | 100% |
| MENUISERIE FONC<br>8 avis | 72% | 63% | 63% | 75% | 88% |
| Plomberie - Cuvette, réservoir wc<br>10 avis | 70% | 70% | 60% | 80% | 70% |
| Maçonnerie - Placoplâtre - plâtre<br>4 avis | 69% | 75% | 75% | 75% | 50% |
| Maçonnerie - Infiltration toiture<br>14 avis | 68% | 71% | 57% | 64% | 79% |
| Maçonnerie - Humidité/moisissures<br>13 avis | 67% | 77% | 69% | 54% | 69% |
| Plomberie - Fuite/évac eaux usées<br>3 avis | 67% | 67% | 67% | 67% | 67% |
| Maçonnerie - Toit terrasse<br>3 avis | 67% | 33% | 33% | 100% | 100% |
| Plomberie-Fuite radiateur percé<br>5 avis | 65% | 60% | 20% | 100% | 80% |
| Peinture - Revêtement de sols<br>2 avis | 63% | 50% | 50% | 50% | 100% |
| Electricité - Liigne électrique<br>15 avis | 62% | 60% | 60% | 60% | 67% |
| ELECTRICITE<br>4 avis | 56% | 75% | 50% | 50% | 50% |
| MACONNERIE<br>9 avis | 56% | 56% | 67% | 44% | 56% |
| Serrurerie - Clés domicile<br>2 avis | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% |
| Nuisibles - Rats / Souris<br>4 avis | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% |
| PEINTURE<br>2 avis | 50% | 50% | 50% | 50% | 50% |
| Plomberie - Fuite eau sanitaire<br>3 avis | 33% | 33% | 33% | 67% | 0% |
| Electricité - Badges<br>7 avis | 29% | 29% | 29% | 29% | 29% |
| Electricité - Télécommande<br>1 avis | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Electricité - VMC<br>1 avis | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Espaces Verts - Jardin privatif<br>1 avis | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Electricité - Lampadaires<br>1 avis | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |
| DIVERS<br>1 avis | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

# Campagne Travaux planifiés 1/2

## Constat Général

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Taux de retour | Avis | Contactés | Destinataires |
|---|---|---|---|---|---|
| ***3.6/4*** | ***100%*** | ***13%*** | ***3***<br>***9 clics*** | ***24*** | ***24*** |

| Information sur | Oui | Non |
|---|---|---|
| **La date de démarrage du chantier** | 67% | 33% |
| **La nature des travaux** | 100% | 0% |
| **L'emplacement des travaux** | 67% | 33% |
| **La durée du chantier** | 100% | 0% |
| **Le nom des entreprises intervenantes** | 67% | 33% |
| **Le nom du responsable** | 67% | 33% |
| **Comportement de l'intervenant** | **Oui** | **Non** |
| **Courtoisie des intervenants** | 100% | 0% |
| **Identification des intervenants** | 100% | 0% |
| **Lieux propres après intervention** | 100% | 0% |

- **Une personne sur trois indique ne pas avoir été informé de la date de démarrage des travaux, de l'emplacement des travaux, du nom des entreprises intervenantes et du responsable.**

# Campagne Travaux planifiés 2/2

## Résultats de la campagne Travaux planifiés

### Contacts avec Tarn et Garonne Habitat

3.7 / 4

Note moyenne

### Satisfaction

### Respects des lieux des intervenants

3.7 / 4

Note moyenne

### Satisfaction

### Satisfaction des travaux

3.3 / 4

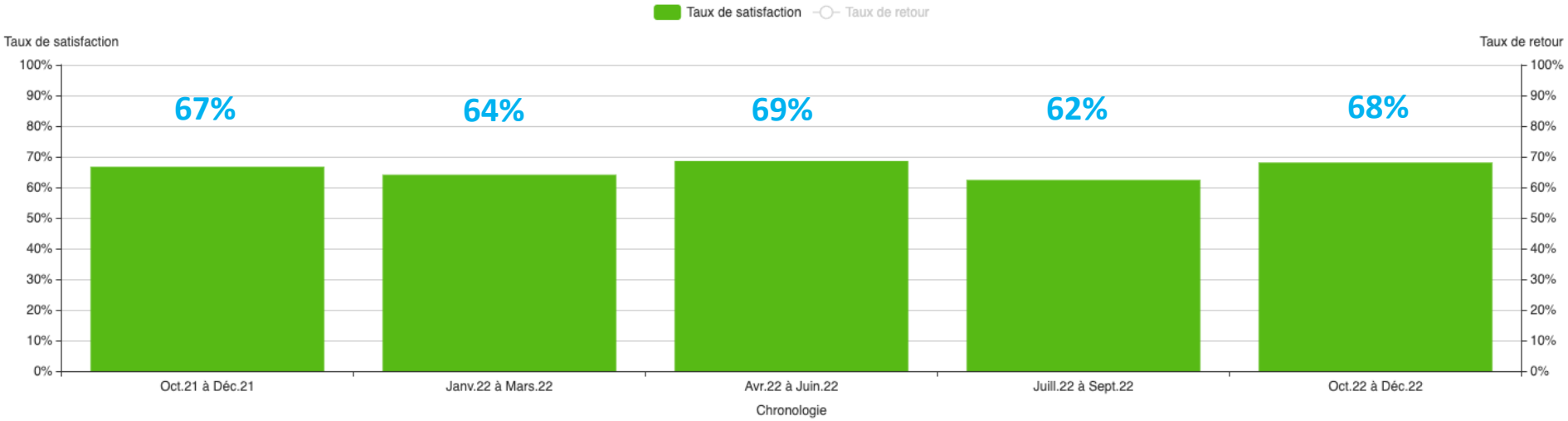
Note moyenne

### Satisfaction

# Campagne Sortants 1/8

## Constat Général

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Avis | Contactés | Destinataires | Alertes |
|---|---|---|---|---|---|
| ***2.8/4*** | ***65%*** | ***81***<br>*142 clics* | ***294***<br>***9 commentaires*** | ***294*** | ***0 alerte*** |




- Des taux de satisfaction stables mais restant relativement faibles depuis la mise en place de l'enquête en 2021

# Campagne Sortants 2/8

## Résultats globaux de l'enquête

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Taux de retour | Avis | Contactés | Destinataires |
|---|---|---|---|---|---|
| ***2.8/4*** | ***65%*** | ***28%*** | ***81*** | ***294*** | ***294*** |

| Questions | Taux satisfaction | % Très insatisfaits |
|---|---|---|
| **Satisfaction logement** | 72% | 15% |
| **Satisfaction du calme** | 53% | **21%** |
| **Satisfaction propreté escaliers et couloirs** | 51% | **29%** |
| **Satisfaction propreté local à ordures** | 46% | **28%** |
| **Satisfaction entretien espaces verts** | 58% | **23%** |
| **Satisfaction loyer** | 71% | 15% |
| **Satisfaction relation avec le gardien** | 68% | **24%** |
| **Satisfaction accueil physique** | 78% | 15% |
| **Satisfaction accueil téléphonique** | 79% | 12% |
| **Satisfaction préavis de départ** | 79% | 13% |
| **Satisfaction de la prestation** | 78% | 15% |
| **Satisfaction de la prise en compte de la demande** | 61% | **26%** |
| **Satisfaction du traitement de la réclamation** | 35% | **39%** |
| **Satisfaction service d'astreinte** | 59% | **31%** |
| **Satisfaction globale des services** | 71% | 18% |

# Campagne sortants 3/8

## Focus sur les questions fermées de l'enquête de satisfaction

| Questions | Oui | Non | Aucun choix* |
|---|---|---|---|
| **Sensibilisation visite conseil** | 68% | 32% | |
| **Visite conseil** | 63% | 38% | |
| **Ponctualité de l'intervenant** | 72% | 5% | 23% |
| **Retard supérieur à 15 minutes** | 9% | 19% | 72% |
| **Appel aux services TGH** | 91% | 9% | |
| **Courrier suite à une insatisfaction** | 29% | 71% | |
| **Appel au service d'astreinte** | 24% | 76% | |
| **Recommandations** | 71% | 29% | |

* Il s'agit de questions facultatives. Aucun choix signifie que les locataires n'ont pas répondu à cette question.

# Campagne Sortants 4/8

## Raisons du départ

| Note moyenne | Taux Satisfaction | Taux de retour | Avis | Contactés | Destinataires |
|---|---|---|---|---|---|
| *2.8/4* | *65%* | *28%* | *81* | *294* | *294* |

### Raisons départ logement

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 28% 22/78 | Insatisfaction du logement ou de la résidence | 12% 9/78 | Perte d'emploi | 9% 7/78 | Problème de santé |
| 22% 17/78 | Evolution de la composition familiale (logement trop petit/trop grand) | 10% 8/78 | Achat de logement | 6% 5/78 | Séparation/Décès |
| 17% 13/78 | Insécurité | 9% 7/78 | Logement trop cher | 3% 2/78 | Mutation interne |
| 17% 13/78 | Rapprochement familial | 9% 7/78 | Rapprochement du lieu de travail / Mutation | 1% 1/78 | Logement inadapté (handicap) |

# Campagne sortants 5/8

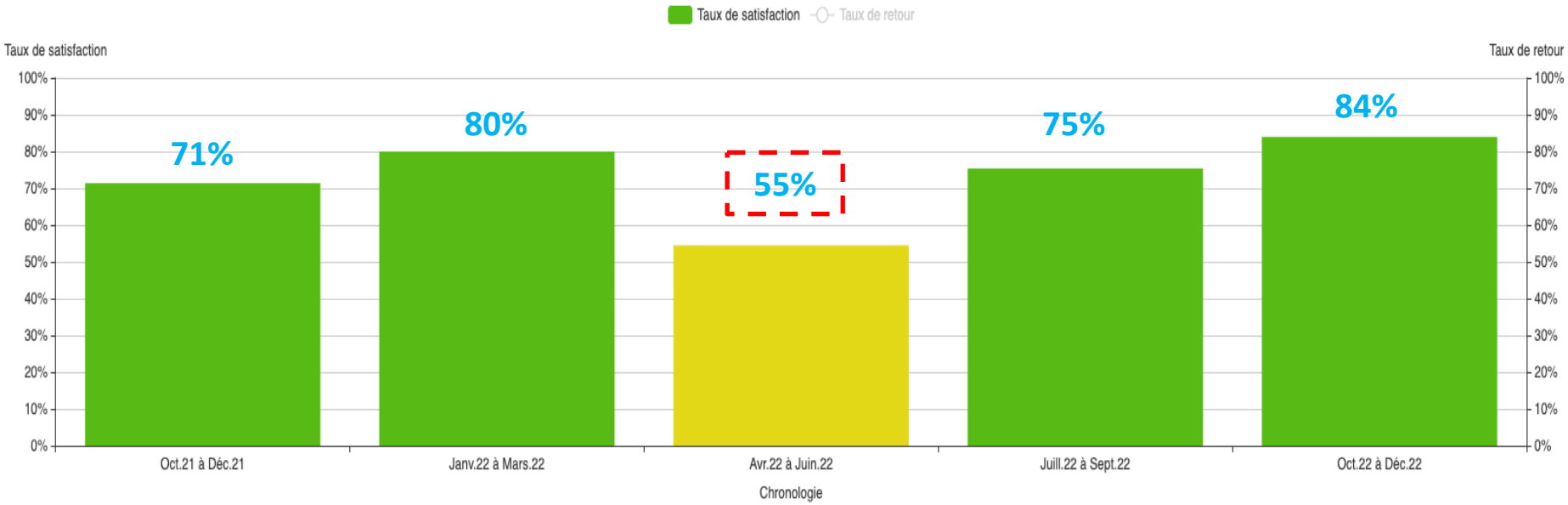
## Comparatif par secteur

| Questions sur la satisfaction | Bas-Quercy | Causse | Lomagne |
|---|---|---|---|
| **Taux global de satisfaction** | **74%** | **59%** | **66%** |
| **Logement** | 63% | 74% | 75% |
| **Calme** | 69% | **41%** | **57%** |
| **Propreté escaliers et couloirs** | 69% | **38%** | **57%** |
| **Propreté local à ordures** | 63% | **38%** | **46%** |
| **Entretien des espaces verts** | 81% | **53%** | **50%** |
| **Loyer** | 69% | 74% | 71% |
| **Relation avec le gardien** | 69% | 65% | 71% |
| **Accueil physique** | 81% | 76% | 79% |
| **Accueil téléphonique** | 75% | 74% | 86% |
| **Préavis de départ** | 81% | 79% | 79% |
| **Prestation** | 93% | 73% | 75% |
| **Prise en compte de la demande** | 79% | **55%** | **56%** |
| **Traitement de la réclamation** | **55%** | **30%** | **27%** |
| **Service d'astreinte** | 83% | **38%** | 70% |
| **Satisfaction globale des services** | 88% | **59%** | 75% |

- On constate que la satisfaction des locataires sortants est moins bonne sur les secteurs de Causse et de Lomagne.
- Elle concerne notamment les items liés à la satisfaction de la propreté mais également de la prise en compte de la demande avec seulement 35% de locataires satisfaits contre 39% de locataires très insatisfaits.

# Campagne Sortants 6/8

## Bas-Quercy

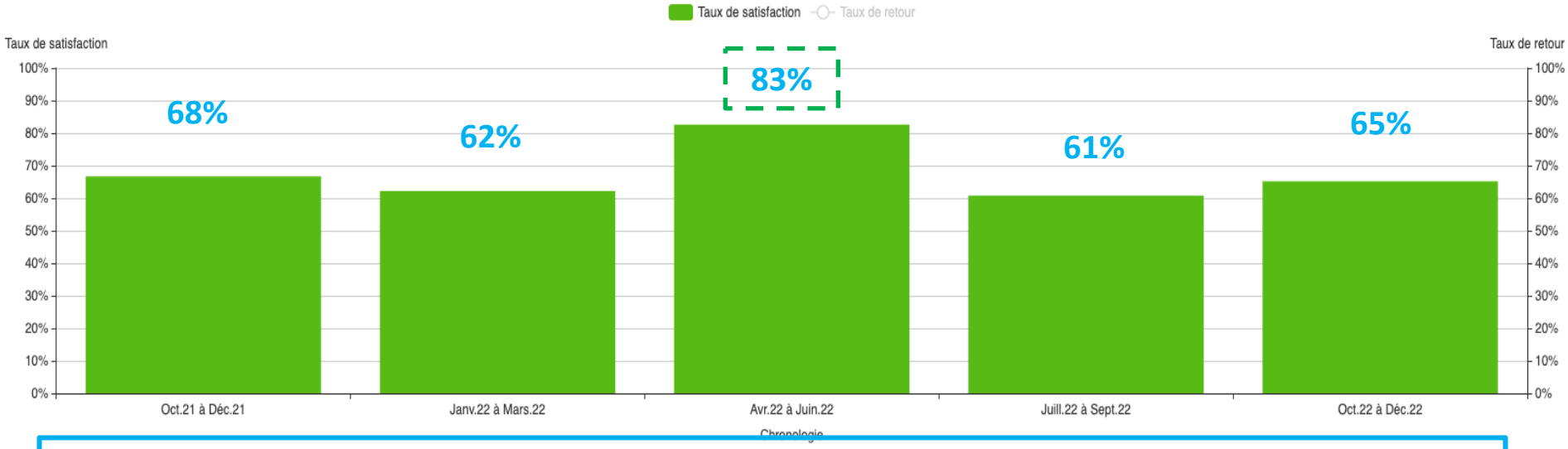



- Les résultats restent stables d'un trimestre à un autre. Cependant, nous avons pu constater une forte diminution lors du second trimestre 2022 avec un taux de satisfaction à 55% soit un écart de 29 points avec le dernier trimestre 2022.

- Les résultats du second trimestre 2022 sont faibles suite à la réponse d'un locataire qui est très insatisfait sur l'ensemble de l'enquête. Malheureusement, ce locataire n'a pas émis de commentaire. Il serait peut-être intéressant de contacter cette personne afin de comprendre son insatisfaction.

# Campagne Sortants 7/8

## Lomagne



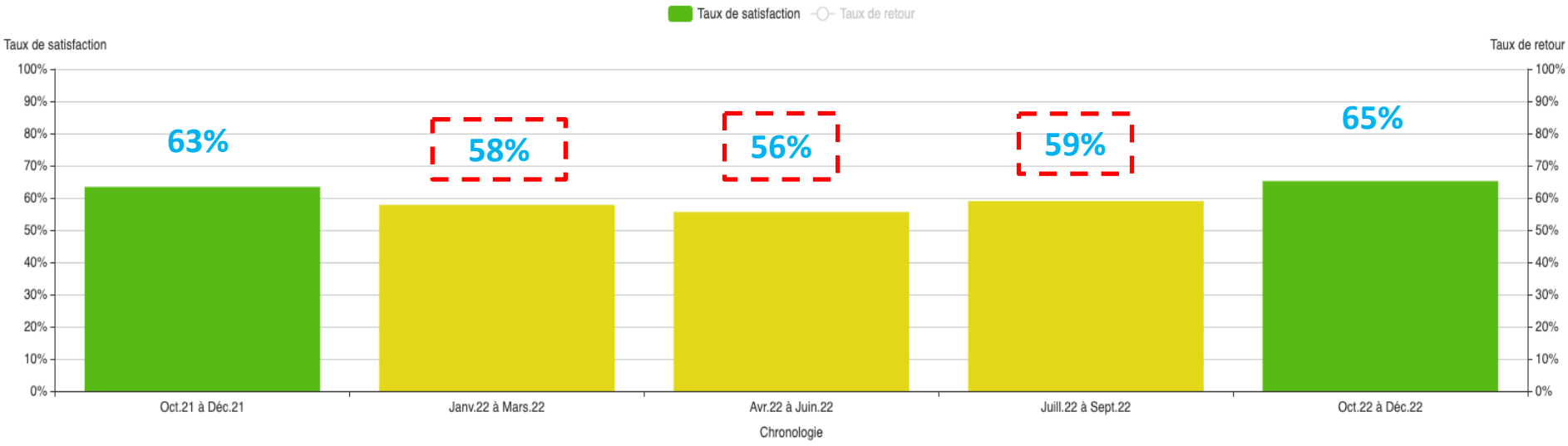

- Des résultats faibles qui évoluent aux alentours de 60 et 65%. En revanche, une belle surprise lors du second trimestre 2022 avec un résultat de 83% de taux de satisfaction sur ce secteur. Durant le second trimestre 2022, il y a eu moins de répondants à l'enquête par rapport aux autres trimestres.

- On constate tout de même que nous avons une perte de 3 points au dernier trimestre 2022 par rapport au résultat du 4e trimestre 2021.

- Ce secteur constitue le meilleur taux de retour par rapport à celui du Bas-Quercy ou de Causse. En effet, le taux de retour moyen s'élève à 31%

# Campagne Sortants 8/8

## Causse




- Des résultats stables mais faibles avec en moyenne un taux de satisfaction de 60%.
- Un gain de 2 points sur le dernier trimestre en 2022 par rapport à l'année 2021.
- Le taux de retour moyen est de 30%. On constate également que le taux de retour du second trimestre 2022 est de 11%