

	Notes 2011	Notes 2008	Benchmark R3 2011
↻ La qualité de vie du quartier	7,0	6,9	6,8
↻ La propreté et l'entretien des espaces extérieurs	5,9	5,8	6,3
↻ La propreté des parties communes	6,5	Nvté 2011	6,7
↻ Le fonctionnement des équipements collectifs	6,4	6,6	7,0
↻ Le fonctionnement des équipements du logement	6,6	Nvté 2011	6,9
↻ Les interventions techniques dans les parties communes	6,8	Nvté 2011	6,3
↻ Le traitement des DIT dans le logement	6,5	6,3	6,4
↻ L'information et la communication	7,3	Nvté 2011	7,6
↻ La satisfaction globale Organisme	7,4	7,0	7,3

Les notes sont obtenues par conversion de l'échelle de satisfaction selon les modalités suivantes :
 Très satisfait = 10/10 ; Satisfait = 7/10 ; Insatisfait = 3/10 et Très insatisfait = 0/10.

Les cases vertes mettent en évidence les évaluations comprises entre 7 et 10/10.

Les cases rouges signalent celles comprises entre 0 et 6/10.

Attention : les bornes sont définies à plusieurs décimales alors qu'une seule apparaît ici. Cela peut avoir pour effet de présenter un même chiffre (arrondi) avec deux codes couleurs différents.



La facilité à entrer en contact avec le bailleur	7,9
La qualité de l'accueil et des relations	7,7
La satisfaction du logement	7,4
Les délais d'intervention sur la DIT	7,2
La qualité des travaux réalisés (DIT)	7,0

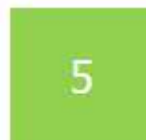
Vos 5 points forts

Les indicateurs qui progressent sur la base d'un écart supérieur ou égal à 0,3 pt

Les principaux items en progression entre 2008 et 2011

L'écoute et la compréhension (trouble voisinage)	+1,6	6,5
Le logement en général	+0,7	7,4
La propreté du hall d'entrée	+0,6	6,7
La qualité de l'accueil et des relations	+0,4	7,7
La propreté des locaux communs	+0,3	6,3
L'équipement électrique	+0,1	6,8
La propreté et l'entretien des espaces extérieurs	+0,1	5,9

Les indicateurs ayant une note supérieure ou égale à 7/10



Les indicateurs ayant une note inférieure à 6/10



Le fonctionnement des équipem. du log. (nvx entrants)	-0,7	6,6
Les relations de voisinage	-0,3	7,0
La qualité des infos administr. et pratiques (nvx entrants)	-0,3	7,0
Le chauffage	-0,3	6,2
Le fonctionnement des installations collectives	-0,2	6,4
Les conseils pour utiliser les équipements (nvx entrants)	-0,2	6,2
La propreté des paliers et escaliers	-0,1	6,5

Les principaux items en baisse entre 2008 et 2011

Les indicateurs en baisse sur la base d'un écart supérieur ou égal à 0,3 pt

Vos 5 axes de progrès

L'isolation phonique	5,2
Les efforts pour chercher une solution (trouble voisinage)	5,5
Les revêtements de sols	5,6
L'isolation thermique	5,8
La propreté des espaces extérieurs	5,9

7 Notes ≥ 7,0 6 6 ≤ Notes < 7 5,9 Notes < 6 +0,3 Variation ≥ +0,3 pt +0,2 Variation < +0,3 pt -0,3 Variation ≥ -0,3 pt -0,2 Variation < -0,3 pt

Les résultats présentés dans les tableaux ci-dessus n'intègrent pas les questions de perception globale ni les questions du tronc commun (sauf 3 questions de TC qui n'ont pas été évaluées de manière détaillée : Propreté et entretien des espaces extérieurs, Fonctionnement des installations collectives et Interventions techniques dans les parties communes)

Tableau synoptique des résultats	Note 2011	Note 2008	Evolution 2008/2011	Région ARO B 2011	Comparatif vs Région 2011	Région ARO B 2008	Benchmark R3 2011
↳ Les conditions de logement	7,3	Nvté 2011	Nvté 2011	7,1	!	Nvté 2011	7,0
La qualité de vie du quartier	7,0	6,9	→	6,9	!	7,0	6,8
↳ Les relations de voisinage	7,0	7,3	↓	7,0	!	7,3	7,6
La propreté et l'entretien des espaces extérieurs	5,9	5,8	→	6,4	×	6,4	6,3
La propreté des parties communes	6,5	Nvté 2011	Nvté 2011	6,4	!	Nvté 2011	6,7
↳ La propreté du hall d'entrée	6,7	6,1	↑	6,6	!	6,5	6,6
↳ La propreté des paliers et escaliers	6,5	6,6	→	6,5	!	6,4	6,3
↳ La propreté de l'ascenseur	Non concerné	Nvté 2011	Nvté 2011	5,7		Nvté 2011	6,0
↳ La propreté des locaux communs (local à poubelles, vélo...)	6,3	6,0	↑	6,2	!	6,3	6,6
↳ La fréquence et l'efficacité du nettoyage des parties communes	6,7	Nvté 2011	Nvté 2011	6,8	!	Nvté 2011	7,0
Le fonctionnement des installations collectives de la résidence	6,4	6,6	→	6,4	!	6,5	7,0
Le fonctionnement des équipements du logement	6,6	Nvté 2011	Nvté 2011	6,5	!	Nvté 2011	6,9
↳ Le chauffage	6,2	6,5	↓	6,5	×	6,7	6,8
↳ La plomberie, robinetterie, appareils sanitaires	6,8	6,8	→	6,7	!	6,8	6,9
↳ L'équipement électrique	6,8	6,7	→	6,7	!	6,7	7,4
↳ Les portes, fenêtres et volets	6,8	Nvté 2011	Nvté 2011	6,3	✓	Nvté 2011	6,8
↳ L'isolation phonique	5,2	Nvté 2011	Nvté 2011	5,3	!	Nvté 2011	5,3
↳ L'isolation thermique	5,8	Nvté 2011	Nvté 2011	5,7	!	Nvté 2011	-
↳ Les revêtements de sols	5,6	Nvté 2011	Nvté 2011	5,4	!	Nvté 2011	5,4
↳ Le logement en général	7,4	6,7	↑	7,2	!	7,0	-

Tableau synoptique des résultats	Note 2011	Note 2008	Evolution 2008/2011	Région ARO B 2011	Comparatif vs Région 2011	Région ARO B 2008	Benchmark R3 2011
L'eménagement dans le nouveau logement (nvx entrants)							
↳ La qualité des informations administratives et pratiques	7,0	7,3	↓	7,5	⊗	7,5	-
↳ Les conseils donnés pour utiliser au mieux les équipements du logement	6,2	6,4	→	6,9	⊗	7,0	-
↳ L'état général et la propreté du logement	6,9	Nvté 2011	Nvté 2011	6,7	⚠	Nvté 2011	6,7
↳ Le fonctionnement des équipements du logement	6,6	7,3	↓	6,7	⚠	6,9	-
Les interventions techniques dans les parties communes	6,8	Nvté 2011	Nvté 2011	6,4	✓	Nvté 2011	6,3
Le traitement des demandes d'interv. techn. dans le logement	6,5	6,3	→	6,2	✓	6,4	6,4
↳ L'écoute et la compréhension de la DIT	7,0	Nvté 2011	Nvté 2011	6,7	✓	Nvté 2011	7,0
↳ Le sérieux du suivi de la DIT	6,9	Nvté 2011	Nvté 2011	6,3	✓	Nvté 2011	7,0
↳ Les délais d'intervention suite à la DIT	7,2	Nvté 2011	Nvté 2011	6,2	✓	Nvté 2011	6,3
↳ La qualité des travaux réalisés suite à la DIT	7,0	Nvté 2011	Nvté 2011	6,8	⚠	Nvté 2011	7,3
Le traitement des troubles de voisinage							
↳ L'écoute et la compréhension de l'organisme concernant le trouble	6,5	4,9	↑	5,3	✓	6,0	-
↳ Les efforts menés pour rechercher une solution	5,5	Nvté 2011	Nvté 2011	5,0	✓	Nvté 2011	-
L'information et la communication	7,3	Nvté 2011	Nvté 2011	7,0	✓	Nvté 2011	7,6
↳ La facilité à entrer en contact avec l'organisme	7,9	Nvté 2011	Nvté 2011	7,2	✓	Nvté 2011	7,2
↳ La qualité de l'accueil et des relations	7,7	7,3	↑	7,5	⚠	7,3	8,0
↳ Les prestations et services du bailleur en général	7,3	Nvté 2011	Nvté 2011	7,1	⚠	Nvté 2011	-
↳ Le rapport qualité/prix du logement	7,0	Nvté 2011	Nvté 2011	7,0	⚠	Nvté 2011	7,2
La satisfaction globale Organisme	7,4	7,0	↑	7,2	⚠	7,3	7,3

↳ L'évolution des notes entre les deux vagues 2008/2011 est illustrée par une flèche. La flèche verte indique une tendance à la hausse en considérant un écart significatif entre les deux notes supérieur ou égal à 0,3 point ; la flèche rouge montre une tendance à la baisse avec un écart significatif supérieur ou égal à 0,3 pt ; la flèche jaune indique la stabilité des notes avec un écart inférieur à +/-0,3 pt.

↳ La comparaison entre la note bailleur 2011 et la moyenne régionale 2011 est illustrée par 3 symboles. La bulle verte ✓ indique que la note de l'organisme est supérieure à la note régionale avec un écart significatif entre les deux notes supérieur ou égal à 0,3 point ; la bulle rouge ⊗ montre une note inférieure, toujours avec un écart significatif supérieur ou égal à 0,3 pt ; enfin la bulle jaune ⚠ indique des notes équivalentes avec un écart inférieur à +/-0,3 pt.

↳ L'intitulé "Nvté 2011" indique qu'il s'agit d'un nouveau critère ajouté en 2011.

↳ Le libellé "Non significatif" s'affiche lorsque l'effectif est trop faible (moins de 20 répondants).

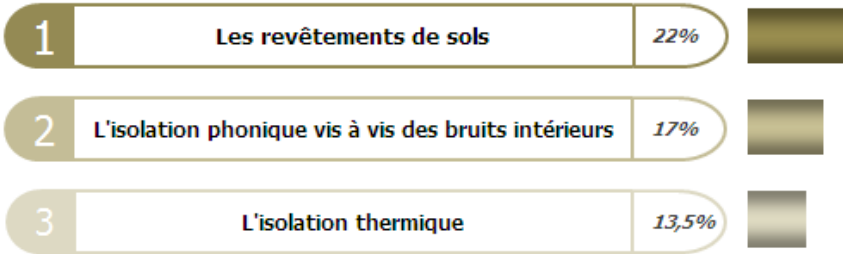
Légende (notes) :

Satisfaisant
7 ≤ n ≤ 10
Moyen
6 ≤ n < 7
Insuffisant
n < 6

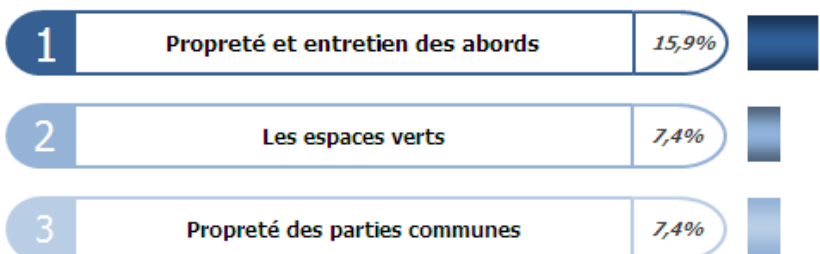
RÉGION BRETAGNE



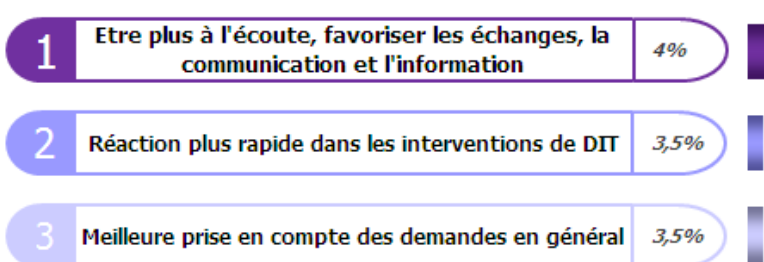
Le logement



La résidence

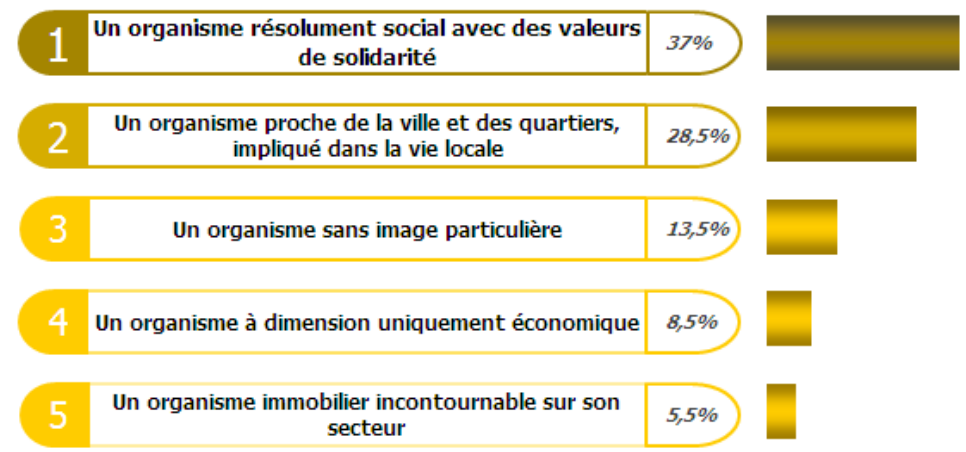


La relation avec le bailleur



Le locataire a exprimé spontanément ses attentes sans proposition de la part de l'enquêteur

? Votre image Ce qu'ils pensent de vous...



NR
7%

Le locataire a choisi la définition la plus proche de l'image qu'il a du bailleur parmi les 5 suggestions proposées