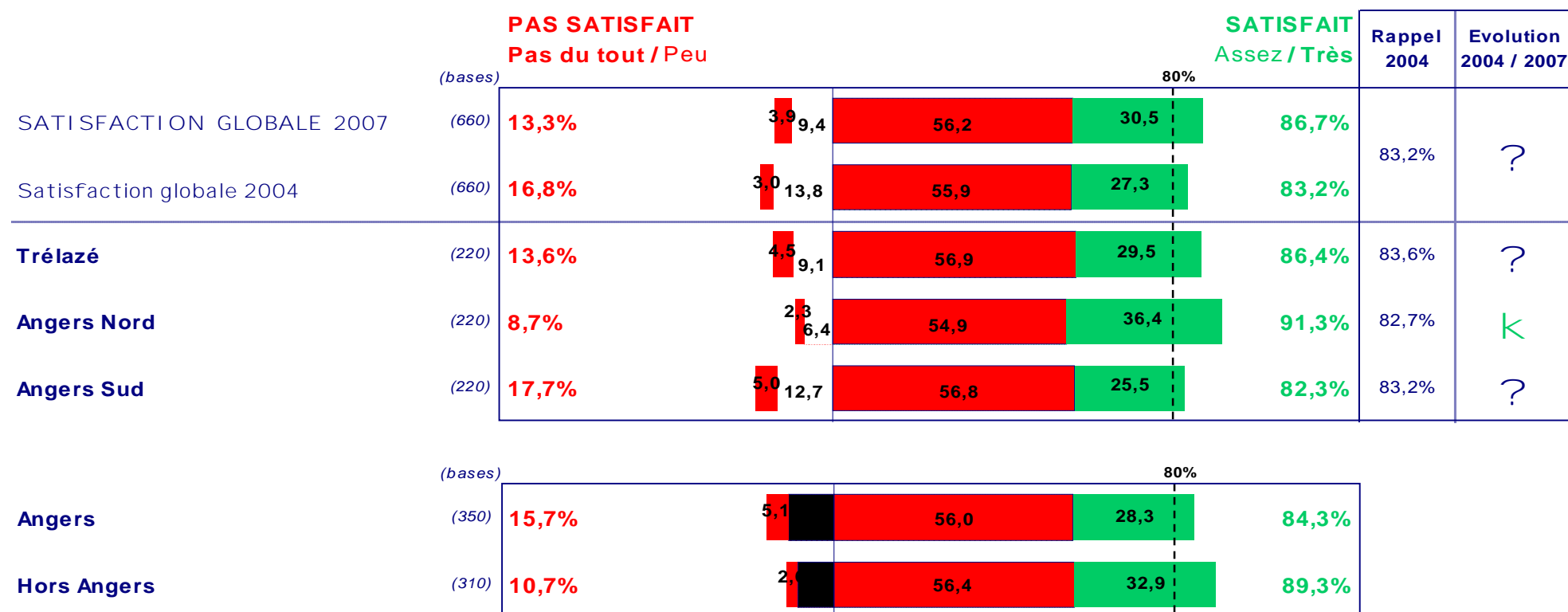


L'EVALUATION GLOBALE DU TOIT ANGEVIN

? Satisfaction globale par boutique et zone (base : 660 locataires)

Rappel question : "Quelle est votre opinion générale sur Le Toit Angevin, vous en êtes globalement...?"



Satisfaction des locataires

? Satisfaction globale selon le profil des locataires (base : 660 locataires)

	(bases)	PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu		SATISFAIT Assez / Très	Rappel 2004	Evolution 2004 / 2007
SATISFACTION GLOBALE 2007	(660)	13,3%	3,9 9,4	56,2	86,7%	
Satisfaction globale 2004	(660)	16,8%	3,0 13,8	55,9	83,2%	?
ZONE D'HABITATION						
ZUS	(94)	8,5%	2,1 6,4	56,4	91,5%	K
Hors ZUS	(566)	14,1%	4,2 9,9	56,2	85,9%	?
ANCIENNETE DU LOCATAIRE						
5 ans et moins	(209)	11,5%	2,4 9,1	57,4	88,5%	?
6 ans et plus	(451)	14,2%	4,7 9,5	55,6	85,8%	?
AGE DU RESPONDANT						
Moins de 30 ans	(70)	14,3%	2,9 11,4	60,0	85,7%	?
30 à 50 ans	(274)	17,5%	5,5 12,0	54,4	82,5%	?
51 ans et plus	(316)	9,4%	2,8 6,6	57,0	90,5%	K
STRUCTURE DU FOYER						
Foyer sans enfant	(402)	11,9%	3,7 8,2	56,3	88,1%	?
Foyer avec enfants	(258)	15,5%	4,3 11,2	56,2	84,5%	?
PROFESSION						
Actifs	(380)	16,1%	3,7 12,4	58,6	83,9%	?
Inactifs	(280)	9,7%	4,3 5,4	52,8	90,3%	K

Evolution positive de 2004 à 2007 significative avec un niveau de confiance de 95% :K ou non significative :?
Evolution négative de 2004 à 2007 significative avec un niveau de confiance de 95% :m ou non significative :??
Evolution stable de 2004 à 2007 :?

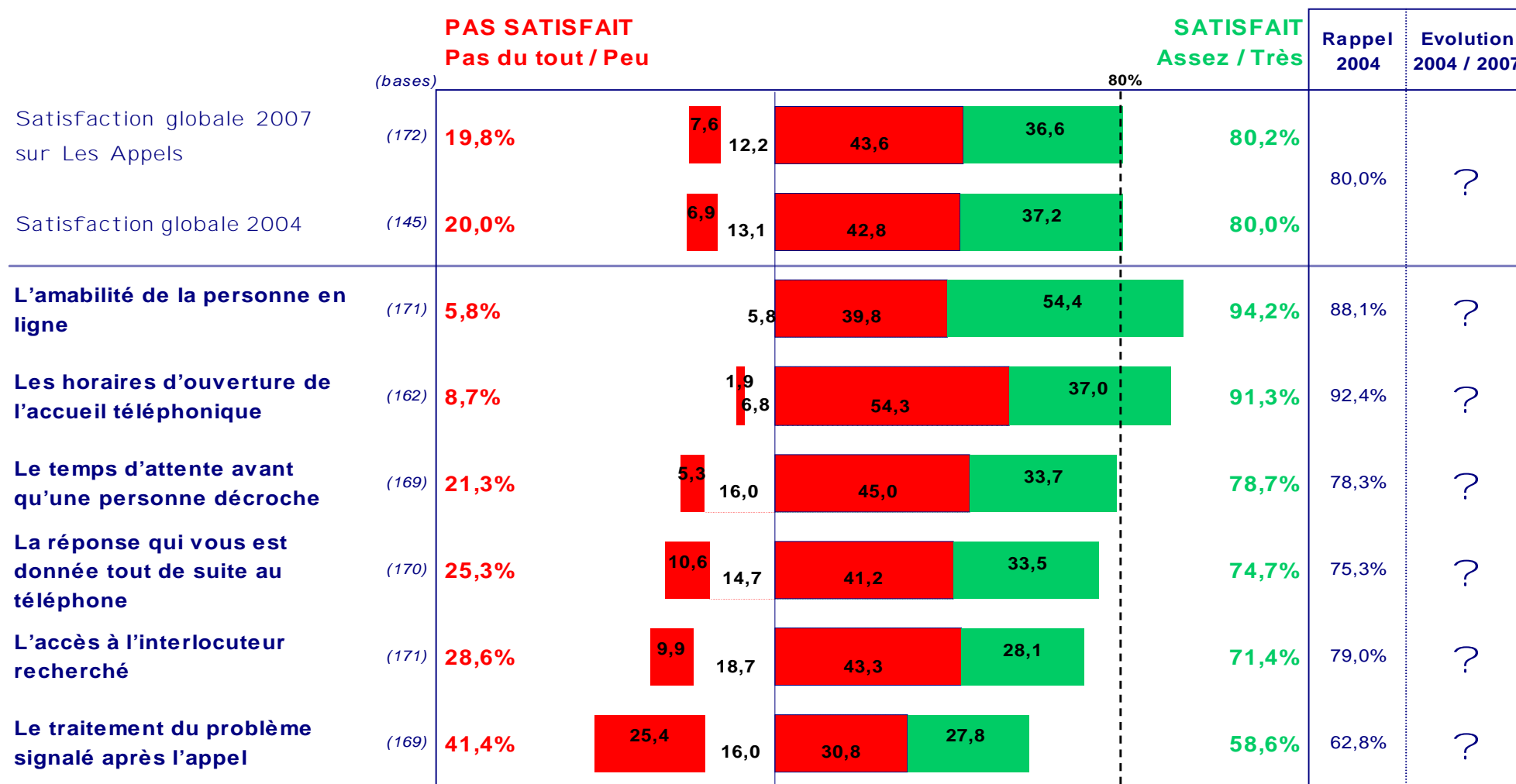
Satisfaction des locataires

Satisfaction sur critères de la dernière visite
(base : 61 locataires se déplaçant le plus souvent à la boutique ou au siège)

		PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu		SATISFAIT Assez / Très		Rappel 2004	Evolution 2004 / 2007
	(bases)						
Satisfaction globale 2007 sur Les Visites	(61)	29,5%	11,5 18,0	41,0	29,5	70,5%	77,6% ?
Satisfaction globale 2004	(76)	22,4%	9,2 13,2	52,6	25,0	77,6%	
L'amabilité de la personne qui vous reçoit	(60)	8,3%	8,3	40,0	51,7	91,7%	81,6% ?
Le temps d'attente à l'accueil	(60)	10,0%	1,7 8,3	43,3	46,7	90,0%	90,7% ?
Le temps que l'on vous consacre pour écouter votre demande	(60)	13,4%	6,7 6,7	53,3	33,3	86,6%	82,7% ?
Les horaires d'ouverture au public	(57)	15,8%	5,3 10,5	45,6	38,6	84,2%	89,7% ?
La facilité à être orienté vers le bon interlocuteur	(58)	24,1%	13,8 10,3	32,8	43,1	75,9%	77,5% ?
Les réponses apportées à vos questions	(60)	30,0%	16,7 13,3	36,7	33,3	70,0%	56,6% ?
Le traitement du problème signalé après votre visite	(59)	49,1%	32,2 16,9	32,3	18,6	50,9%	48,0% ?

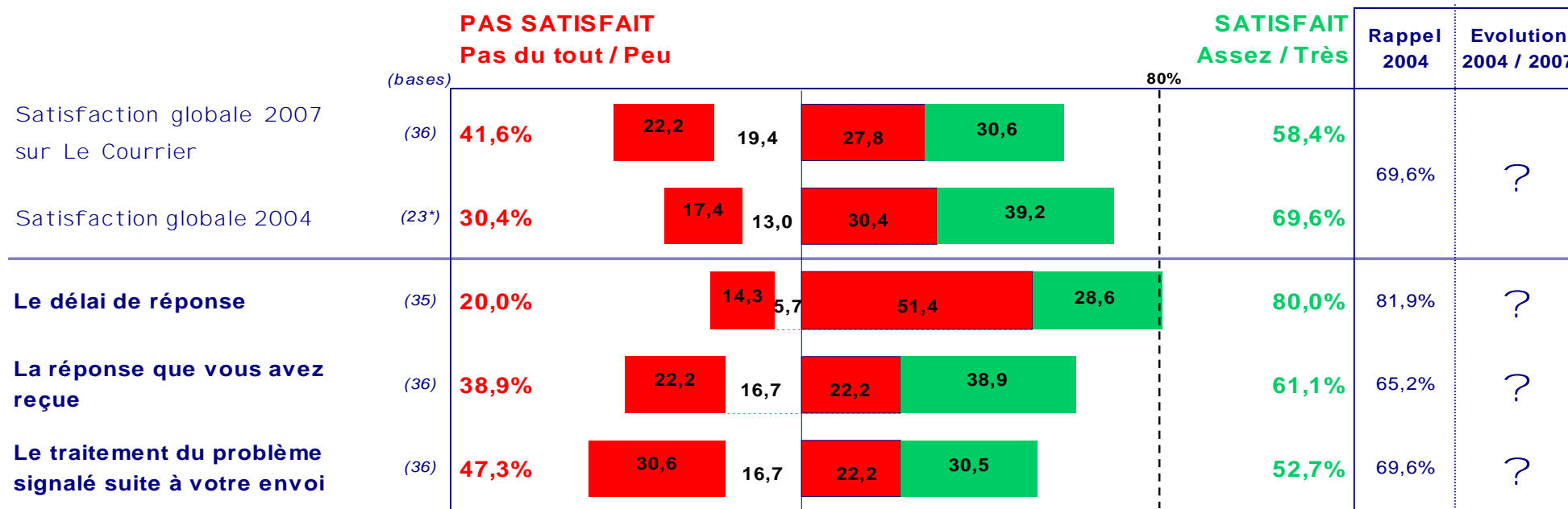
Satisfaction des locataires

Satisfaction sur critères du dernier appel téléphonique
(base : 172 locataires téléphonant le plus souvent à la boutique ou au siège)



Satisfaction des locataires

Satisfaction sur le dernier courrier (base : 36 locataires ayant reçu une réponse)



* Attention, base(s) faible(s)

Les résultats par boutique et motif ne figurent pas dans ce tableau car les bases sont trop faibles.

Satisfaction des locataires

Satisfaction sur le gardien

Satisfaction sur critères

(base : 134 locataires ayant eu un contact pour une raison particulière avec leur gardien)

		PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu		SATISFAIT Assez / Très	Rappel 2004	Evolution 2004 / 2007
	(bases)		80%			
Satisfaction globale 2007 sur Le Gardien ^(r)	(134)	10,4%	2,2 / 8,2	44,8 / 44,8	89,6%	95,8%
Satisfaction globale 2004 ^(r)	(189)	4,2%	2,1 / 2,1	34,4 / 61,4	95,8%	?
Sa connaissance de votre quartier	(106)	7,6%	1,9 / 5,7	38,7 / 53,7	92,4%	96,8%
La qualité de son travail	(130)	7,7%	7,7	43,1 / 49,2	92,3%	95,8%
Sa disponibilité	(125)	13,6%	3,2 / 10,4	39,2 / 47,2	86,4%	87,2%
Sa réactivité, sa rapidité d'intervention	(131)	14,5%	3,8 / 10,7	32,8 / 52,7	85,5%	90,6%
Les possibilités de le joindre	(125)	17,6%	2,4 / 15,2	36,0 / 46,4	82,4%	85,9%
Son temps de présence sur votre secteur d'habitation	(105)	24,7%	5,7 / 19,0	44,8 / 30,5	75,3%	85,7%

Evolution positive de 2004 à 2007 significative avec un niveau de confiance de 95% :k ou non significative :? Evolution négative de 2004 à 2007 significative avec un niveau de confiance de 95% :m ou non significative :?? Evolution stable de 2004 à 2007 :?

^(r) Remarque :

- en 2004, la satisfaction sur le gardien concernait les locataires qui **le rencontraient au moins une à deux fois par mois,**
- en 2007, la satisfaction sur le gardien concerne les locataires qui **l'ont sollicité pour une demande particulière.**

Satisfaction des locataires

EQUIPEMENT INFORMATIQUE ET INTERNET





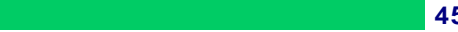


Taux de possession d'un ordinateur (base : 660 locataires)

Rappel question : "Disposez-vous d'un ordinateur à domicile ?"

- Par boutique

Taux d'équipement	(bases)		Rappel 2004
LE TOIT ANGEVIN	(660)	 49,2%	38,3%
Trélazé	(220)	 47,7%	40,5%
Angers Nord	(220)	 47,3%	37,7%
Angers Sud	(220)	 52,7%	36,8%

- Selon le profil des locataires

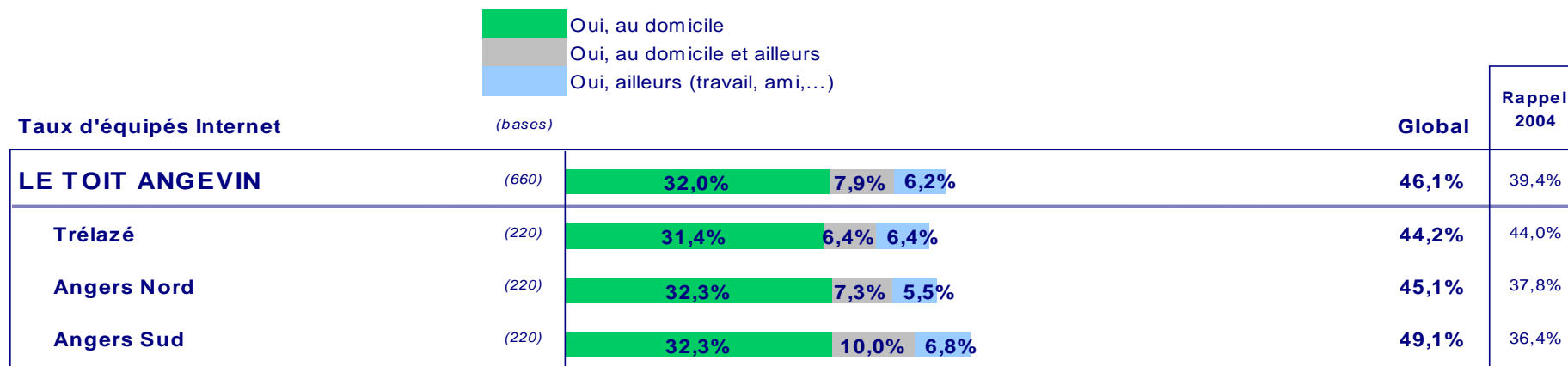
Taux d'équipement	(bases)		Rappel 2004
LE TOIT ANGEVIN	(660)	 49,2%	38,3%
Moins de 30 ans	(70)	 71,4%	58,6%
30 à 40 ans	(129)	 70,5%	53,9%
41 à 50 ans	(145)	 66,9%	46,3%
51 à 60 ans	(144)	 45,8%	29,0%
61 à 65 ans	(38)	 21,1%	} 9,5%
Plus de 65 ans	(134)	 9,7%	

Satisfaction des locataires

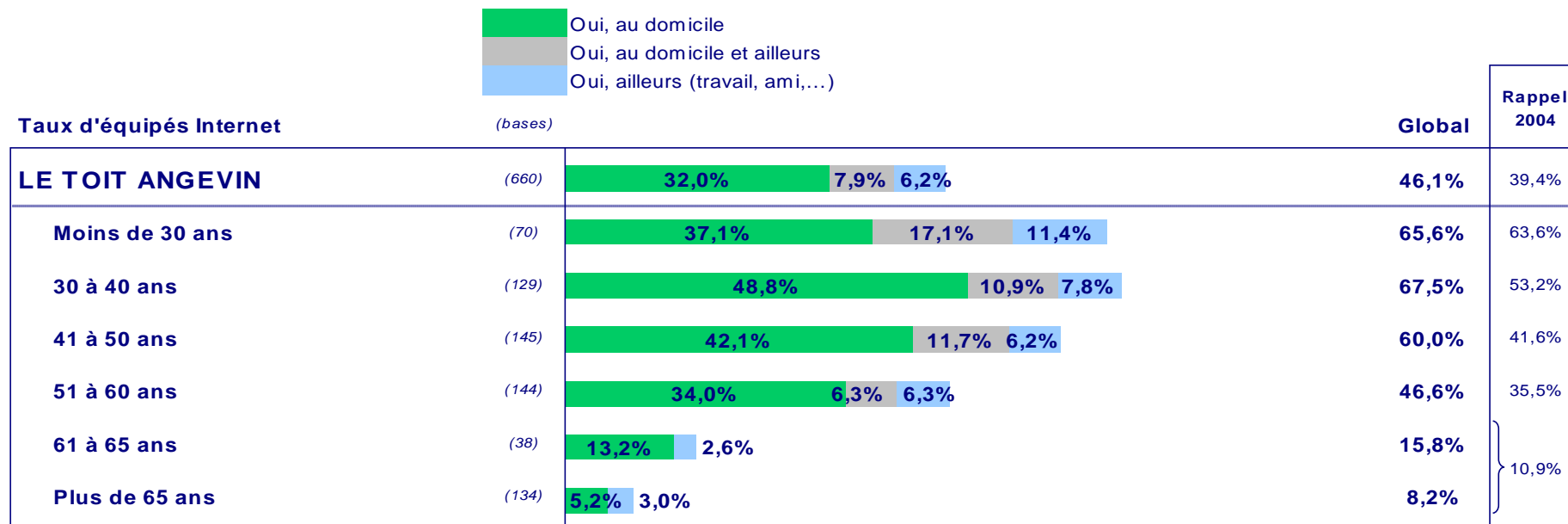
Taux de pénétration d'Internet (base : 660 locataires)

Rappel question : "Disposez-vous d'un accès à Internet ?"

- Par boutique



- Selon le profil des locataires



Satisfaction des locataires

Locataires souhaitant échanger avec Le Toit Angevin par e-mail (base : 660 locataires)

Rappel question : "Souhaiteriez-vous pouvoir échanger avec Le Toit Angevin par e-mail ?"

- Par boutique

% de "oui"

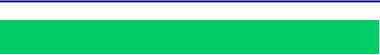






(bases)

LE TOIT ANGEVIN	(660)	 20,3%
Trélazé	(220)	 17,7%
Angers Nord	(220)	 20,9%
Angers Sud	(220)	 22,3%

- Selon le profil des locataires

% de "oui"

(bases)





LE TOIT ANGEVIN	(660)	 20,3%
Moins de 30 ans	(70)	 37,1%
30 à 40 ans	(129)	 34,9%
41 à 50 ans	(145)	 22,8%
51 à 60 ans	(144)	 18,1%
61 à 65 ans	(38)	 2,6%
Plus de 65 ans	(134)	 2,2%

Satisfaction des locataires






Locataires prêts à payer leur loyer par Carte Bancaire sur Internet (base : 660 locataires)

Rappel question : "Seriez-vous prêt à payer votre loyer par Carte Bancaire sur Internet ?"

- Par boutique

% de "oui"	(bases)		Rappel 2004	Payé déjà son loyer Internet
LE TOIT ANGEVIN	(660)	 4,4%	3,3%	1,2%
Trélazé	(220)	 4,5%	3,6%	1,4%
Angers Nord	(220)	 3,6%	4,1%	0,0%
Angers Sud	(220)	 5,0%	2,3%	2,3%

- Selon le profil des locataires

% de "oui"	(bases)		Rappel 2004	Payé déjà son loyer Internet
LE TOIT ANGEVIN	(660)	 4,4%	3,3%	1,2%
Moins de 30 ans	(70)	 10,0%	10,1%	2,9%
30 à 40 ans	(129)	 6,2%	4,3%	1,6%
41 à 50 ans	(145)	 6,2%	3,4%	2,1%
51 à 60 ans	(144)	 3,5%	0,8%	0,7%
61 à 65 ans	(38)	0,0%	} 0,0%	0,0%
Plus de 65 ans	(134)	0,0%		0,0%

Satisfaction des locataires

Locataires ayant déjà visité le site Internet du Toit Angevin (base : 660 locataires)

Rappel question : "Avez-vous déjà visité le site Internet du Toit Angevin (www.letoitangevin.fr) ?"

- Par boutique

% de "oui"	(bases)		% sur "équipés" Internet	Rappel 2004
LE TOIT ANGEVIN	(660)	11,4%	24,7%	12,7%
Trélazé	(220)	10,9%	24,7%	15,5%
Angers Nord	(220)	9,5%	21,1%	10,8%
Angers Sud	(220)	13,6%	27,7%	11,3%

- Selon le profil des locataires

% de "oui"	(bases)		% sur "équipés" Internet	Rappel 2004
LE TOIT ANGEVIN	(660)	11,4%	24,7%	12,7%
Moins de 30 ans	(70)	24,3%	37,0%	15,9%
30 à 40 ans	(129)	23,3%	34,5%	14,7%
41 à 50 ans	(145)	11,0%	18,3%	12,9%
51 à 60 ans	(144)	6,3%	13,5%	6,8%
61 à 65 ans	(38)	2,6%	16,5%	} 6,3%
Plus de 65 ans	(134)	1,5%	18,3%	

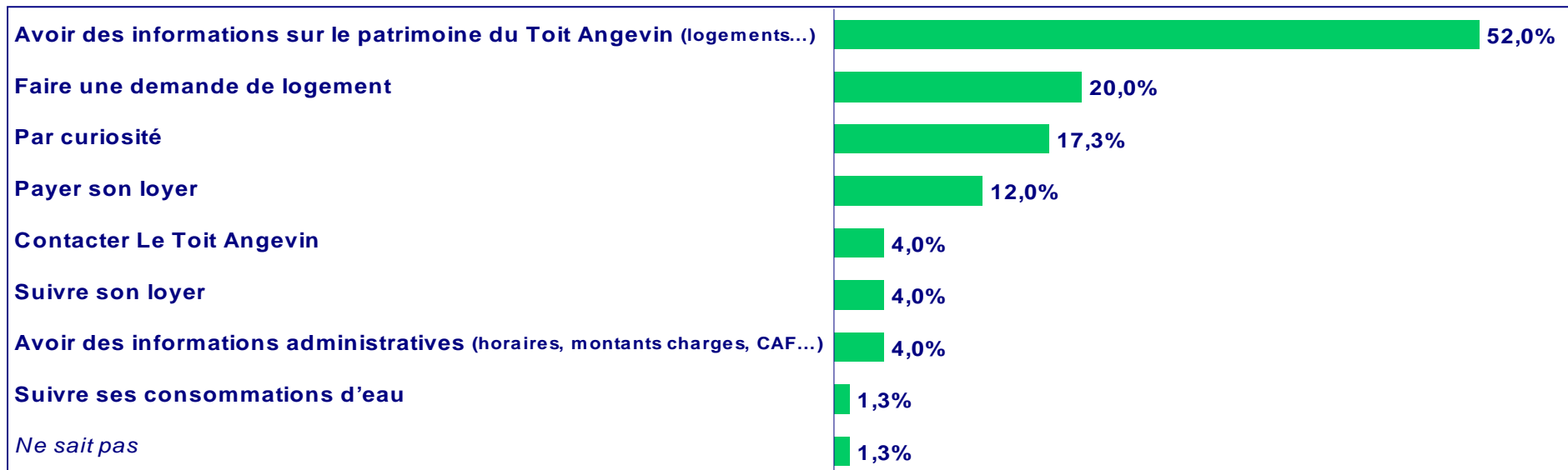
Satisfaction des locataires

Motifs de visite du site Internet du Toit Angevin

(base : 75 locataires ayant déjà visité le site ; plusieurs réponses possibles)

Rappel question : "Pour quelles raisons êtes-vous allé sur ce site Internet ?"

Motifs de visite du site Internet

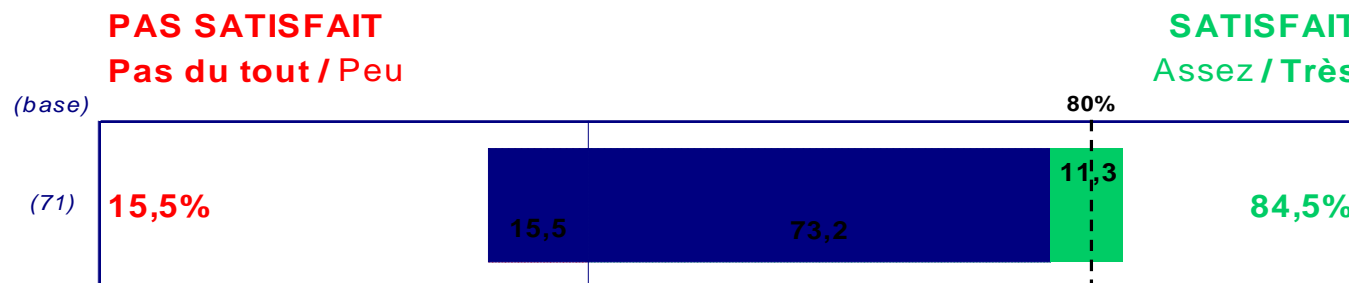


Satisfaction sur le site Internet du Toit Angevin

(base : 75 locataires ayant déjà visité le site ; 4 ne s'étant pas prononcés)

Rappel question : "Quelle est votre opinion générale sur ce site Internet ?"

Satisfaction globale 2007
sur Le Site Internet

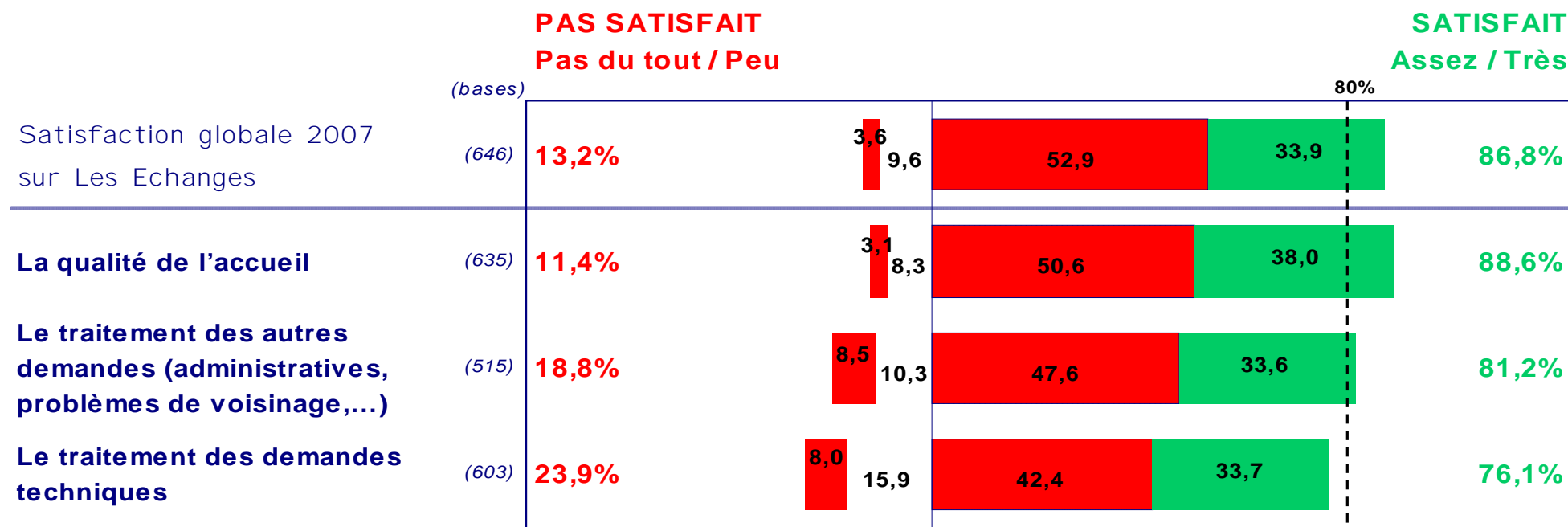


Satisfaction des locataires

LES ECHANGES AVEC LE TOIT ANGEVIN

Satisfaction sur critères (base : 646 locataires ; 14 ne s'étant pas prononcés)

Rappel question : "Pour résumer, concernant vos échanges en général avec Le Toit Angevin, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait ?"

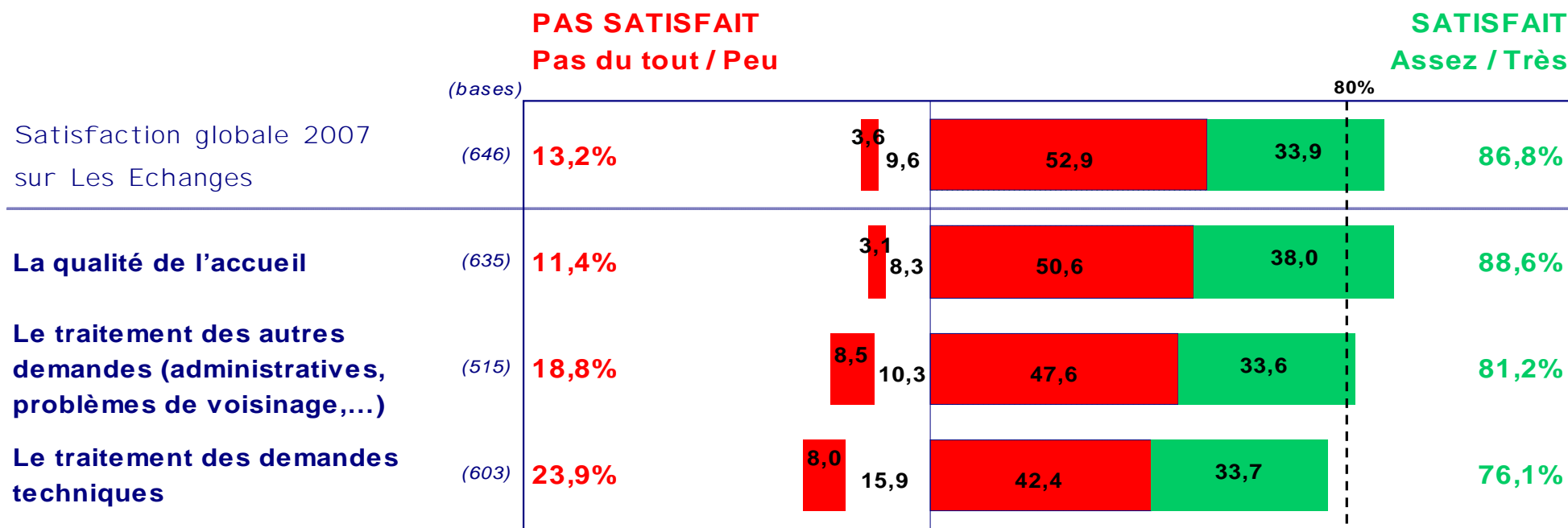


Satisfaction des locataires

2.5 LES ECHANGES AVEC LE TOIT ANGEVIN

? Satisfaction sur critères (base : 646 locataires ; 14 ne s'étant pas prononcés)

Rappel question : "Pour résumer, concernant vos échanges en général avec Le Toit Angevin, êtes-vous très, assez, peu ou pas du tout satisfait ?"



Satisfaction des locataires

LE LOGEMENT

Satisfaction sur critères (base : 660 locataires)

		PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu		SATISFAIT Assez / Très		Rappel 2004	Evolution 2004 / 2007	
	(bases)				80%			
Satisfaction globale 2007 sur Le Logement	(660)	9,7%	2,9 6,8	58,5	31,8	90,3%	87,1%	?
Satisfaction globale 2004	(660)	12,9%	2,1 10,8	54,1	33,0	87,1%		?
La surface du logement	(660)	12,4%	3,2 9,2	39,4	48,2	87,6%	-	-
La robinetterie	(658)	18,1%	5,8 12,3	44,1	37,8	81,9%	82,2%	?
L'équipement sanitaire (douche, baignoire)	(659)	20,3%	6,8 13,5	43,0	36,7	79,7%	76,8%	?
Les fenêtres	(659)	21,6%	11,1 10,5	29,7	48,7	78,4%	79,1%	?
Le prix du loyer, sans les charges	(648)	21,8%	8,2 13,6	54,1	24,1	78,2%	78,9%	?
Les volets, les stores	(659)	22,9%	10,2 12,7	34,1	43,0	77,1%	76,5%	?
Le chauffage	(655)	24,5%	8,5 16,0	36,3	39,2	75,5%	76,8%	?
Le montant des charges	(636)	39,8%	12,1 27,7	44,8	15,4	60,2%	64,9%	?
Les revêtements de sols	(655)	47,2%	23,1 24,1	30,1	22,7	52,8%	51,5%	?

Satisfaction des locataires

Satisfaction sur le logement par boutique et zone (base : 660 locataires)

Le Logement	Rappel Ensemble (660)	BOUTIQUES DU LOGEMENT			ZONES	
		Trélazé (220)	Angers Nord (220)	Angers Sud (220)	Angers (350)	Hors Angers (310)
Satisfaction globale	90,3%	89,1%	92,7%	89,1%	87,4%	93,6%
La surface du logement	87,6%	83,2%	90,0%	89,5%	87,4%	87,7%
La robinetterie	81,9%	81,4%	81,3%	83,1%	79,1%	85,1%
L'équipement sanitaire (douche, baignoire)	79,7%	76,8%	78,1%	84,1%	78,3%	81,2%
Les fenêtres	78,4%	75,5%	79,5%	80,5%	73,7%	83,8%
Le prix du loyer, sans les charges	78,2%	75,9%	84,7%	74,2%	77,8%	78,7%
Les volets, les stores	77,1%	77,7%	76,8%	76,7%	71,9%	82,9%
Le chauffage	75,5%	70,3%	82,6%	73,4%	73,2%	77,9%
Le montant des charges	60,2%	58,9%	65,7%	56,0%	54,8%	66,3%
Les revêtements de sols	52,8%	50,2%	54,8%	53,4%	51,0%	54,9%

% Différence statistiquement supérieure au global

% Différence statistiquement inférieure au global

Satisfaction des locataires

Satisfaction sur le logement par groupe (base : 660 locataires)

Le Logement	Rappel Ensemble (660)	GROUPES				
		ANGERS LES JUSTICES (17*)	ANGERS ROSERAIE (57)	ANGERS SALPINTE (17*)	ANGERS VILLESICARD (15*)	AVRILLE LE BOURG (22*)
Satisfaction globale	90,3%	88,2%	80,7%	76,4%	73,4%	95,5%
La surface du logement	87,6%	100,0%	93,0%	64,7%	73,3%	81,8%
La robinetterie	81,9%	70,6%	73,7%	81,3%	86,7%	72,7%
L'équipement sanitaire (douche, baignoire)	79,7%	76,5%	77,2%	76,5%	86,7%	77,3%
Les fenêtres	78,4%	29,4%	63,2%	94,1%	73,3%	86,4%
Le prix du loyer, sans les charges	78,2%	81,3%	56,1%	94,1%	73,3%	86,4%
Les volets, les stores	77,1%	100,0%	64,9%	70,6%	86,7%	90,9%
Le chauffage	75,5%	47,1%	62,5%	82,4%	86,7%	81,8%
Le montant des charges	60,2%	64,7%	27,3%	73,3%	73,3%	72,7%
Les revêtements de sols	52,8%	58,8%	42,1%	52,9%	40,0%	59,1%

* Attention, base(s) faible(s)

% Différence statistiquement supérieure au global

% Différence statistiquement inférieure au global

Satisfaction des locataires

LES PRESTATIONS DE SERVICE

LA PROPRETE ET LE FONCTIONNEMENT DES PARTIES COMMUNES

Propreté des parties communes

- Satisfaction sur critères (base : 489 locataires habitant en immeuble)

		PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu		SATISFAIT Assez / Très		Rappel 2004	Evolution 2004 / 2007		
	(bases)								
Satisfaction globale 2007 sur La Propreté des parties communes	(489)	31,9%	11,2	20,7	45,4	22,7	68,1%	81,7%	m
Satisfaction globale 2004	(449)	18,3%	4,9	13,4	54,8	26,9	81,7%		
Le nettoyage du local à poubelles	(437)	31,1%	12,8	18,3	40,1	28,8	68,9%	78,2%	m
Le nettoyage du hall	(476)	31,3%	14,1	17,2	37,6	31,1	68,7%	76,3%	m
L'entretien des espaces verts	(448)	33,9%	15,4	18,5	41,1	25,0	66,1%	77,9%	m
L'entretien des parkings	(400)	34,3%	14,8	19,5	43,7	22,0	65,7%	-	-
Le nettoyage de l'ascenseur	(110)	36,4%	16,4	20,0	39,1	24,5	63,6%	68,5%	?
La propreté des espaces extérieurs	(475)	30,7%	12,8	17,9	49,7	19,6	69,3%	-	-

Satisfaction des locataires

Satisfaction sur la propreté des parties communes par boutique et zone
(base : 489 locataires habitant en immeuble)

La Propreté des parties communes	Rappel Ensemble <i>(489)</i>	BOUTIQUES DU LOGEMENT			ZONES	
		Trélazé <i>(162)</i>	Angers Nord <i>(156)</i>	Angers Sud <i>(171)</i>	Angers <i>(313)</i>	Hors Angers <i>(176)</i>
Satisfaction globale	68,1%	69,2%	74,4%	61,4%	65,5%	72,7%
Le nettoyage du local à poubelles	68,9%	67,4%	69,6%	69,7%	66,8%	72,7%
Le nettoyage du hall	68,7%	69,0%	72,8%	64,7%	68,8%	68,5%
L'entretien des espaces verts	66,1%	62,3%	71,5%	64,6%	64,5%	68,9%
L'entretien des parkings	65,7%	67,9%	66,9%	62,6%	64,7%	67,5%
Le nettoyage de l'ascenseur	63,6%	72,4%	77,8%	55,6%	61,4%	88,9%
La propreté des espaces extérieurs	69,3%	67,9%	71,6%	68,4%	66,3%	74,4%

% Différence statistiquement supérieure au global

% Différence statistiquement inférieure au global

Satisfaction des locataires

Satisfaction sur la propreté des parties communes par groupe
(base : 489 locataires habitant en immeuble)

La Propreté des parties communes	Rappel Ensemble (489)	GROUPES				
		ANGERS LES JUSTICES (17*)	ANGERS ROSERAIE (57)	ANGERS SALPINTE (17*)	ANGERS VILLESICARD (15*)	AVRILLE LE BOURG (22*)
Satisfaction globale	68,1%	76,5%	52,6%	82,3%	60,0%	81,9%
Le nettoyage du local à poubelles	68,9%	87,5%	55,0%	82,4%	66,7%	63,6%
Le nettoyage du hall	68,7%	76,5%	54,4%	76,5%	66,7%	72,7%
L'entretien des espaces verts	66,1%	70,6%	53,6%	87,5%	50,0%	76,2%
L'entretien des parkings	65,7%	68,8%	40,9%	93,3%	60,0%	72,2%
Le nettoyage de l'ascenseur	63,6%	87,5%	50,0%	-	-	-
La propreté des espaces extérieurs	69,3%	64,7%	57,9%	94,1%	61,5%	76,2%

* Attention, base(s) faible(s)

% Différence statistiquement supérieure au global

% Différence statistiquement inférieure au global

Satisfaction des locataires

Fonctionnement des parties communes

Satisfaction sur critères (base : 489 locataires habitant en immeuble)

	(bases)	PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu			SATISFAIT Assez / Très	Rappel 2004	Evolution 2004 / 2007
Satisfaction globale 2007 sur Le Fonctionnement des parties communes	(489)	18,0%	4,3 13,7	56,8	25,2	81,7%	?
Satisfaction globale 2004	(449)	18,3%	4,9 13,4	54,8	26,9	81,7%	?
L'entretien des panneaux d'affichage	(444)	9,7%	2,7 7,0	52,7	37,6	87,7%	?
L'état des boîtes aux lettres	(488)	13,1%	4,9 8,2	41,0	45,9	87,7%	?
Le fonctionnement de l'éclairage	(488)	18,3%	6,4 11,9	42,2	39,5	83,9%	?
Le fonctionnement de l'ascenseur	(110)	25,5%	8,2 17,3	39,0	35,5	-	-
La protection de l'accès à votre immeuble (digicode, interphone)	(479)	39,7%	20,5 19,2	32,1	28,2	61,4%	?

Satisfaction des locataires

Satisfaction sur le fonctionnement des parties communes par boutique et zone
(base : 489 locataires habitant en immeuble)

Le Fonctionnement des parties communes	Rappel Ensemble (489)	BOUTIQUES DU LOGEMENT			ZONES	
		Trélazé (162)	Angers Nord (156)	Angers Sud (171)	Angers (313)	Hors Angers (176)
Satisfaction globale	82,0%	80,9%	91,0%	74,8%	79,8%	85,8%
L'entretien des panneaux d'affichage	90,3%	86,8%	91,5%	92,4%	91,0%	89,1%
L'état des boîtes aux lettres	86,9%	85,2%	94,2%	81,8%	85,3%	89,8%
Le fonctionnement de l'éclairage	81,7%	80,1%	88,5%	77,2%	81,4%	82,4%
Le fonctionnement de l'ascenseur	74,5%	69,0%	66,7%	79,4%	73,3%	88,9%
La protection de l'accès à votre immeuble (digicode, interphone)	60,3%	51,6%	73,0%	57,1%	57,4%	65,7%

% Différence statistiquement supérieure au global

% Différence statistiquement inférieure au global

Satisfaction des locataires

Satisfaction sur le fonctionnement des parties communes par groupe
(base : 489 locataires habitant en immeuble)

Le Fonctionnement des parties communes	Rappel Ensemble (489)	GROUPES				
		ANGERS LES JUSTICES (17*)	ANGERS ROSERAIE (57)	ANGERS SALPINTÉ (17*)	ANGERS VILLESICARD (15*)	AVRILLE LE BOURG (22*)
Satisfaction globale	82,0%	82,3%	57,9%	94,1%	66,7%	90,9%
L'entretien des panneaux d'affichage	90,3%	93,8%	96,3%	93,8%	80,0%	95,5%
L'état des boîtes aux lettres	86,9%	94,1%	67,9%	100,0%	80,0%	100,0%
Le fonctionnement de l'éclairage	81,7%	70,6%	78,9%	82,4%	80,0%	90,9%
Le fonctionnement de l'ascenseur	74,5%	75,0%	75,0%	-	-	-
La protection de l'accès à votre immeuble (digicode, interphone)	60,3%	23,5%	38,6%	70,6%	53,3%	63,6%

* Attention, base(s) faible(s)

% Différence statistiquement supérieure au global

% Différence statistiquement inférieure au global

LES INTERVENTIONS EN CAS DE TRAVAUX

? Taux de sollicitation du Toit Angevin pour la réalisation de travaux
(base : 660 locataires)

Rappel question : "Avez-vous contacté depuis 6 mois, Le Toit Angevin ou un de ses prestataires, pour réaliser des petits travaux de réparation dans votre logement ou les parties communes ?"

		Rappel 2004	BOUTIQUES DU LOGEMENT		
			Trélazé (220)	Angers Nord (220)	Angers Sud (220)
Taux de sollicitation					
Oui, dans le logement		30,3%	34,5%	33,2%	32,3%
Oui, dans les parties communes					
			} 38,0%		
Non / En cours / Ne se souvient plus		69,7%	61,4%	62,3%	62,2%

? Taux d'intervention pour les demandes de travaux de réparation
(base : 251 locataires ayant contacté leur bailleur depuis 6 mois pour des petits travaux)

Rappel question : "Y a t-il eu une intervention suite à cette demande ? (si plusieurs demandes, la dernière)"

		Rappel 2004	BOUTIQUES DU LOGEMENT		
			Trélazé (85)	Angers Nord (83)	Angers Sud (83)
Oui		75,0%	78,8%	80,7%	79,5%
Non		25,0%	21,2%	19,3%	20,5%

% Différence statistiquement supérieure au global






% Différence statistiquement inférieure au global

Satisfaction des locataires

? Entreprise étant intervenue pour les travaux de réparation

(base : 200 locataires pour lesquels les travaux ont été réalisés)






Rappel question : "Cette intervention a-t-elle été faite par... ?"

Intervenants		Rappel 2004	BOUTIQUES DU LOGEMENT		
			Trélazé (67)	Angers Nord (67)	Angers Sud (66)
Proxiserve (contrat Préventissimo)	 60,0%	81,3%	70,2%	53,8%	56,1%
Une autre entreprise	 16,0%	-	10,4%	17,9%	19,7%
Savelys	 13,0%	-	10,4%	14,9%	13,6%
Le Toit Angevin	 4,0%	16,0%	6,0%	3,0%	3,0%
Ne sait pas	 7,0%	2,7%	3,0%	10,4%	7,6%

? Délai d'intervention pour les travaux de réparation

(base : 200 locataires pour lesquels les travaux ont été réalisés)

Rappel question : "Sous quel délai a eu lieu cette intervention ?"

Délai d'intervention		BOUTIQUES DU LOGEMENT			Intervenants			
		Trélazé (67)	Angers Nord (67)	Angers Sud (66)	Proxiserve (120)	Une autre entreprise (32)	Savelys (26*)	Le Toit Angevin (8*)
Dans la journée (de la demande)	 17,5%	9,0%	29,9%	13,6%	10,0%	21,9%	38,5%	50,0%
Sous 3 jours (après la demande)	 53,5%	64,2%	41,8%	54,6%	62,5%	34,3%	57,7%	12,5%
Sous 10 jours (après la demande)	 16,5%	14,9%	16,4%	18,2%	20,8%	9,4%	3,8%	25,0%
Plus de 10 jours (après la demande)	 11,0%	11,9%	10,4%	10,6%	6,7%	31,3%		12,5%
Ne sait pas	 1,5%		1,5%	3,0%		3,1%		

% statistiquement différent du global (en mieux)

% statistiquement différent du global (en moins bien)

Satisfaction des locataires

? Nature des derniers travaux réalisés

(base : 200 locataires pour lesquels les travaux ont été réalisés ; une seule réponse possible)

Rappel question : "Quelle était la nature de ces travaux ? (si plusieurs travaux, les derniers)"

Nature des travaux	Type de demande		Intervenants					
	Dans le logement (175)	Dans les parties communes (25*)	Proxiserve (120)	Une autre entreprise (32)	Savelys (26*)	Le Toit Angevin (8*)		
Plomberie, robinetterie, sanitaire (changement joints...)	40,5%		45,1%	8,0%	53,3%	25,0%	15,4%	12,5%
Chaudière, chauffe-eau, cumulus	17,0%		19,4%		11,7%	3,1%	69,2%	12,5%
Menuiserie, isolation (placards, stores, volets, sangles...)	13,5%		14,3%	8,0%	15,8%	18,8%	3,8%	12,5%
Electricité (prises TV, prises téléphone, interrupteurs...)	9,5%		6,9%	28,0%	8,3%	9,4%	3,8%	25,0%
Serrurerie (porte d'entrée, portes intérieures, fenêtres...)	7,5%		4,6%	28,0%	7,5%	9,4%	3,8%	
Plâtrerie (fissures...)	3,0%		2,9%	4,0%	0,8%	12,5%		12,5%
Infiltration, moisissures	2,0%		1,7%	4,0%	0,8%	3,1%		
Peinture, tapisserie	2,0%		2,3%			12,5%		
Radiateurs	1,5%		1,7%				3,8%	25,0%
VMC (Ventilation Mécanique Contrôlée)	1,0%		0,6%	4,0%	0,8%			
Ascenseur	1,0%			8,0%		6,3%		
Contrôles d'accès (bip garages, digicodes, interphones...)	1,0%			8,0%	0,8%			
Sols (carrelages, plinthes...)	0,5%		0,6%					

* Attention, base(s) faible(s)

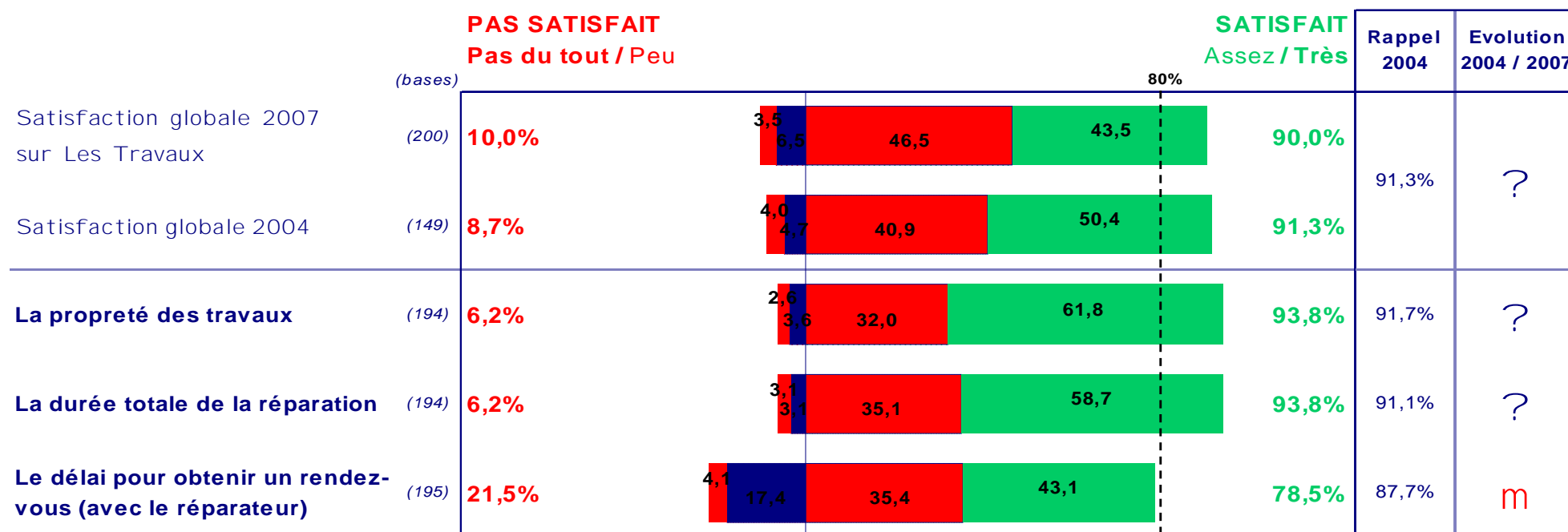
% Différence statistiquement supérieure au global

% Différence statistiquement inférieure au global

Satisfaction des locataires

? Satisfaction sur la réalisation des travaux

- Satisfaction sur critères (base : 200 locataires pour lesquels les travaux ont été réalisés)



Satisfaction des locataires

- Satisfaction sur la réalisation des travaux selon les caractéristiques des travaux
(base : 200 locataires pour lesquels les travaux ont été réalisés)

Les Travaux	Rappel Ensemble (200)	Type de demande		Intervenant			
		Dans le logement (175)	Dans les parties communes (25*)	Proxiserve (120)	Une autre entreprise (32)	Savelys (26*)	Le Toit Angevin (8*)
Satisfaction globale	90,0%	90,9%	84,0%	92,5%	75,0%	88,5%	100,0%
La propreté des travaux	93,8%	94,7%	87,0%	95,7%	87,5%	92,3%	100,0%
La durée totale de la réparation	93,8%	94,7%	87,0%	95,8%	90,0%	88,5%	87,5%
Le délai pour obtenir un rendez-vous (avec le réparateur)	78,5%	78,6%	77,3%	77,3%	74,2%	92,3%	87,5%

* Attention, base(s) faible(s)

Les Travaux	Rappel Ensemble (200)	Délai d'intervention				Nature des travaux		
		Dans la journée (35)	Sous 3 jours (107)	Sous 10 jours (33)	Plus de 10 jours (22*)	Plomberie (81)	Chaudière (34)	Menuiserie (27*)
Satisfaction globale	90,0%	91,4%	94,4%	87,9%	72,7%	95,1%	94,1%	85,2%
La propreté des travaux	93,8%	94,1%	96,2%	93,8%	81,8%	96,3%	97,1%	96,2%
La durée totale de la réparation	93,8%	97,1%	93,3%	96,9%	90,9%	97,5%	94,1%	96,2%
Le délai pour obtenir un rendez-vous (avec le réparateur)	78,5%	100,0%	86,5%	66,7%	28,6%	77,5%	88,2%	70,4%

* Attention, base(s) faible(s)

% Différence statistiquement supérieure au global

% Différence statistiquement inférieure au global

Satisfaction des locataires

L'INFORMATION DONNEE PAR LE TOIT ANGEVIN

? Satisfaction sur critères (base : 660 locataires)

		PAS SATISFAIT Pas du tout / Peu		SATISFAIT Assez / Très		Rappel 2004	Evolution 2004 / 2007
	(bases)				80%		
Satisfaction globale 2007 sur L'Information	(660)	17,1%	2,6 14,5	58,4	24,5	82,9%	84,1% ?
Satisfaction globale 2004	(660)	15,9%	1,7 14,2	63,8	20,3	84,1%	
Le contenu de l'avis d'échéance	(638)	8,0%	1,6 6,4	56,3	35,7	92,0%	93,0% ?
Le livret des engagements de services du Toit Angevin	(478)	11,0%	3,3 7,7	52,8	36,2	89,0%	- -
Les affiches d'information dans le hall	(447)	17,7%	3,4 14,3	51,2	31,1	82,3%	83,7% ?
L'information reçue sur le fonctionnement des équipements de votre logement ou de votre immeuble	(604)	20,1%	5,5 14,6	53,9	26,0	79,9%	62,3% k
La clarté du décompte annuel des charges	(625)	26,7%	9,1 17,6	48,8	24,5	73,3%	80,4% m
L'information sur les travaux de réparation prévus dans votre immeuble ou dans votre logement	(582)	32,5%	10,3 22,2	42,6	24,9	67,5%	70,4% ?
L'information des locataires sur les travaux à leur charge	(550)	41,1%	12,7 28,4	42,4	16,5	58,9%	57,0% ?

Evolution positive de 2004 à 2007 significative avec un niveau de confiance de 95% :k ou non significative :? ?
Evolution négative de 2004 à 2007 significative avec un niveau de confiance de 95% :m ou non significative :??
Evolution stable de 2004 à 2007 :?

Satisfaction des locataires

? Satisfaction sur l'information par boutique (base : 660 locataires)

L'information	Rappel Ensemble (660)	BOUTIQUES DU LOGEMENT		
		Trélazé (220)	Angers Nord (220)	Angers Sud (220)
Satisfaction globale	82,9%	81,9%	86,4%	80,4%
Le contenu de l'avis d'échéance	92,0%	91,1%	94,8%	90,2%
Le livret des engagements de services du Toit Angevin	89,0%	88,6%	90,3%	87,7%
Les affiches d'information dans le hall	82,3%	82,1%	84,6%	80,5%
L'information reçue sur le fonctionnement des équipements de votre logement ou de votre immeuble	79,9%	79,3%	83,1%	77,4%
La clarté du décompte annuel des charges	73,3%	74,6%	77,6%	67,5%
L'information sur les travaux de réparation prévus dans votre immeuble ou dans votre logement	67,5%	65,6%	70,2%	66,7%
L'information des locataires sur les travaux à leur charge	58,9%	61,1%	59,0%	56,6%

% Différence statistiquement supérieure au global

% Différence statistiquement inférieure au global

Satisfaction des locataires






LE SERVICE D'ASTREINTE

Rappel question : "Connaissez-vous le service d'astreinte « Le Toit Angevin urgence » ?"

? Par boutique (base : 660 locataires)

Notoriété	(bases)	
LE TOIT ANGEVIN	(660)	 34,7%
Trélazé	(220)	 38,2%
Angers Nord	(220)	 31,4%
Angers Sud	(220)	 34,5%

? Selon l'ancienneté des locataires (base : 660 locataires)

Notoriété	(bases)	
LE TOIT ANGEVIN	(660)	 34,7%
Moins de 2 ans	(75)	 38,7%
De 2 à 5 ans	(134)	 35,1%
De 6 à 10 ans	(117)	 41,0%
Plus de 10 ans	(334)	 31,4%

Satisfaction des locataires

Niveau de prescription par boutique et zone (base : 660 locataires)

Rappel question : "Seriez-vous prêt à recommander Le Toit Angevin à un ami, une connaissance qui cherche un logement ?"

	(bases)	NSP	NON Certainement pas / Probablement pas	OUI Probablement / Certainement	Rappel 2004	Evolution 2004 / 2007
PRESCRIPTION 2007	(660)	1,1%	8,5%	90,4%		
Prescription 2004	(660)	0,7%	7,5%	91,8%	91,8%	?
Trélazé	(220)	0,9%	8,7%	90,4%	90,9%	?
Angers Nord	(220)	0,0%	5,0%	95,0%	92,7%	?
Angers Sud	(220)	2,3%	11,8%	85,9%	91,9%	m
Angers	(350)	1,1%	10,8%	88,1%		
Hors Angers	(310)	1,0%	5,8%	93,2%		

Satisfaction des locataires

Niveau de prescription selon le profil des locataires (base : 660 locataires)

	(bases)	NSP	NON Certainement pas / Probablement pas	OUI Probablement / Certainement	Rappel 2004	Evolution 2004 / 2007			
PRESCRIPTION 2007	(660)	1,1%	8,5%	5,2 3,3 29,2	61,2	90,4%	91,8%	?	
Prescription 2004	(660)	0,7%	7,5%	3,6 3,9 31,2	60,6	91,8%		?	
ZONE D'HABITATION									
ZUS	(94)	1,1%	7,5%	4,3 3,2 27,7	63,7	91,4%	87,3%	?	
Hors ZUS	(566)	1,1%	8,7%	5,3 3,4 29,5	60,7	90,2%	92,8%	?	
ANCIENNETE DU LOCATAIRE									
5 ans et moins	(209)	1,4%	8,1%	4,3 3,8 23,9	66,6	90,5%	92,0%	?	
6 ans et plus	(451)	0,9%	8,6%	5,5 3,1 31,7	58,8	90,5%	91,7%	?	
AGE DU RESPONDANT									
Moins de 30 ans	(70)	0,0%	5,7%	1,4 4,3 31,4	62,9	94,3%	91,9%	?	
30 à 50 ans	(274)	0,7%	10,9%	5,8 5,1 27,0	61,4	88,4%	92,0%	?	
51 ans et plus	(316)	1,6%	7,0%	5,4 1,6 30,7	60,7	91,4%	91,6%	?	
STRUCTURE DU FOYER									
Foyer sans enfant	(402)	1,2%	7,9%	4,7 3,2 29,1	61,8	90,9%	91,8%	?	
Foyer avec enfants	(258)	0,8%	9,3%	5,8 3,5 29,5	60,4	89,9%	91,8%	?	
PROFESSION									
Actifs	(380)	0,5%	8,6%	4,7 3,9 27,6	63,3	90,9%	92,1%	?	
Inactifs	(280)	1,8%	8,2%	5,7 2,5 31,4	58,6	90,0%	91,5%	?	

LA PERCEPTION DE LA CERTIFICATION DU TOIT ANGEVIN

? Notoriété de la certification (base : 660 locataires)

Rappel question : "Savez-vous que Le Toit Angevin est certifié (norme Qualibail, obtenue en avril 2006) ?"

- Par boutique

Notoriété de la certification

(bases)

LE TOIT ANGEVIN	(660)	 23,8%
Trélazé	(220)	 23,2%
Angers Nord	(220)	 25,5%
Angers Sud	(220)	 22,7%

- Selon l'ancienneté des locataires

Notoriété de la certification

(bases)

LE TOIT ANGEVIN	(660)	 23,8%
Moins de 2 ans	(75)	 26,7%
De 2 à 5 ans	(134)	 27,6%
De 6 à 10 ans	(117)	 22,2%
Plus de 10 ans	(334)	 22,2%

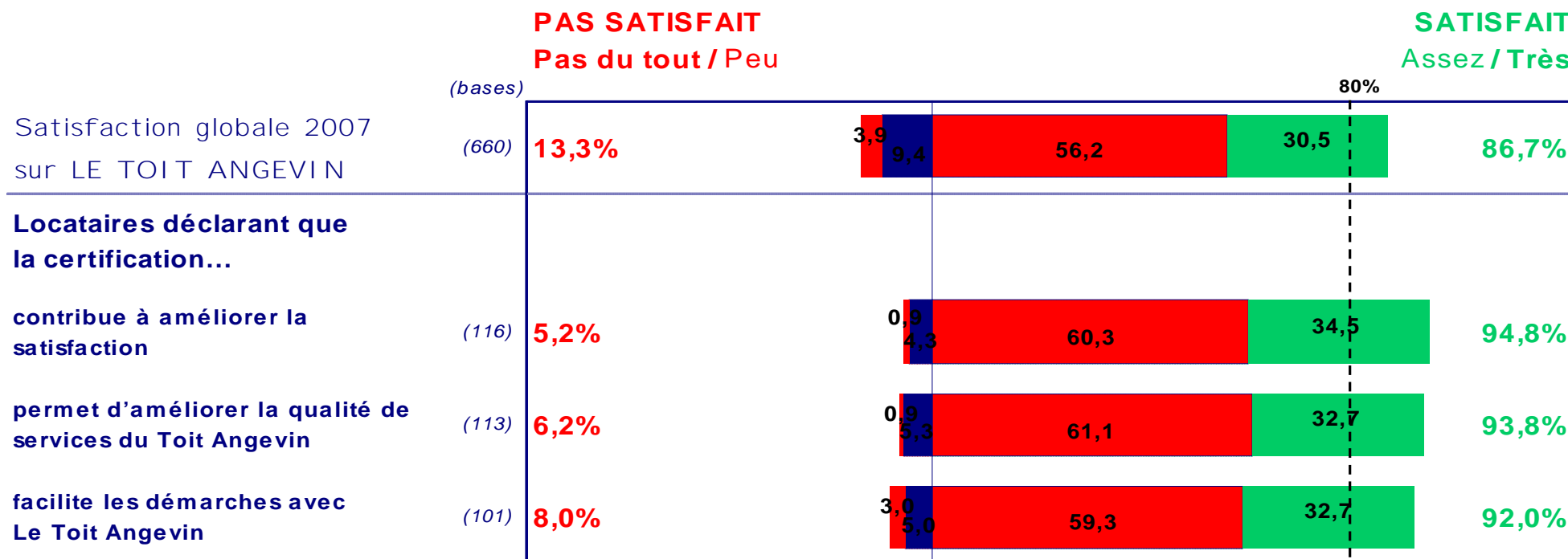
? Image perçue de la certification (base : 157 locataires connaissant la certification)

Rappel question : "Diriez-vous que cette certification... ?"

	NSP	NON	OUI
La certification...			
contribue à améliorer la satisfaction	3,8%	22,3%	73,9%
permet d'améliorer la qualité de services du Toit Angevin	7,0%	21,0%	72,0%
facilite les démarches avec Le Toit Angevin	12,7%	22,9%	64,4%

Satisfaction des locataires

? Impact de l'image de la certification sur la satisfaction globale

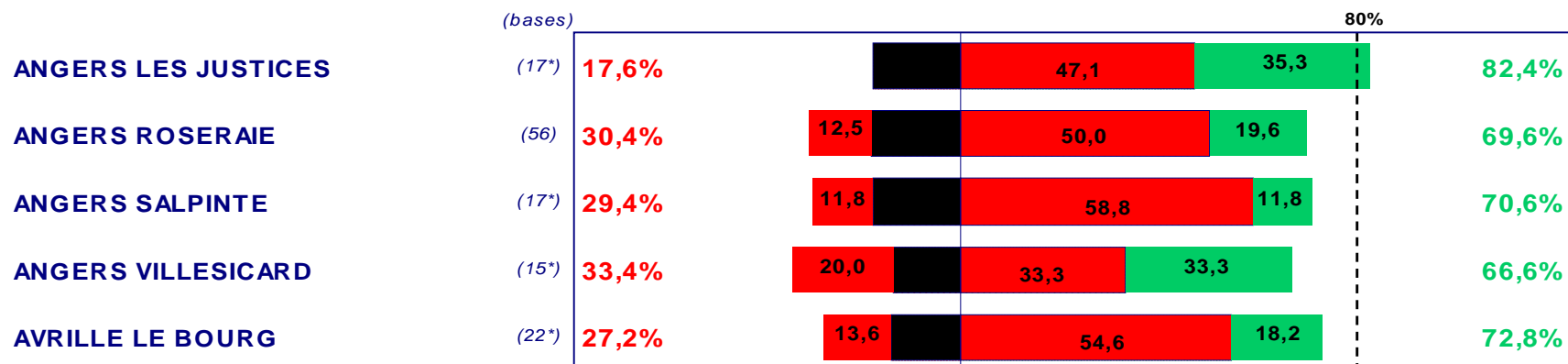
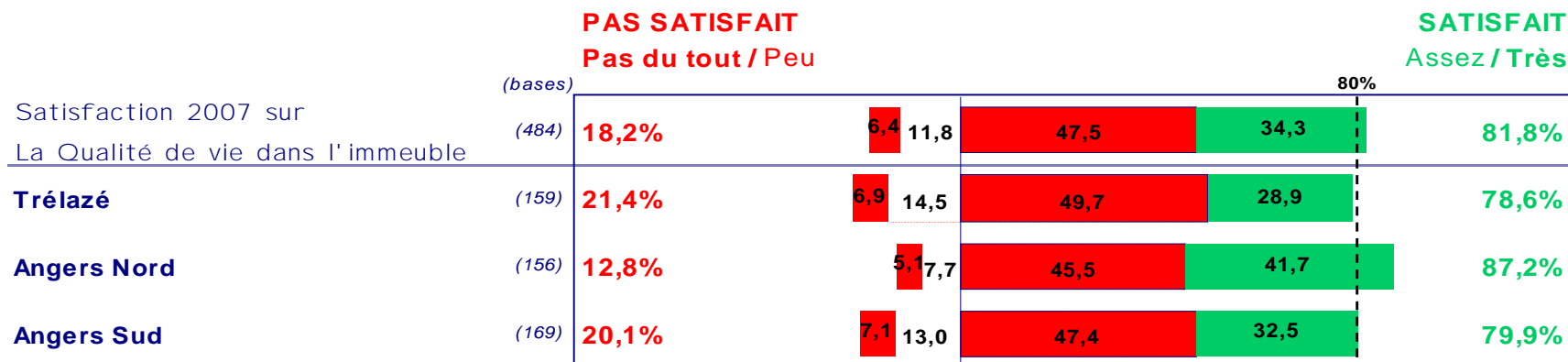


Satisfaction des locataires

LA QUALITE DE VIE

? Qualité de vie dans l'immeuble (base : 484 locataires habitant en immeuble ; 5 ne s'étant pas prononcés)

Rappel question : "Pouvez-vous me donner votre avis sur la qualité de vie dans votre immeuble ?"

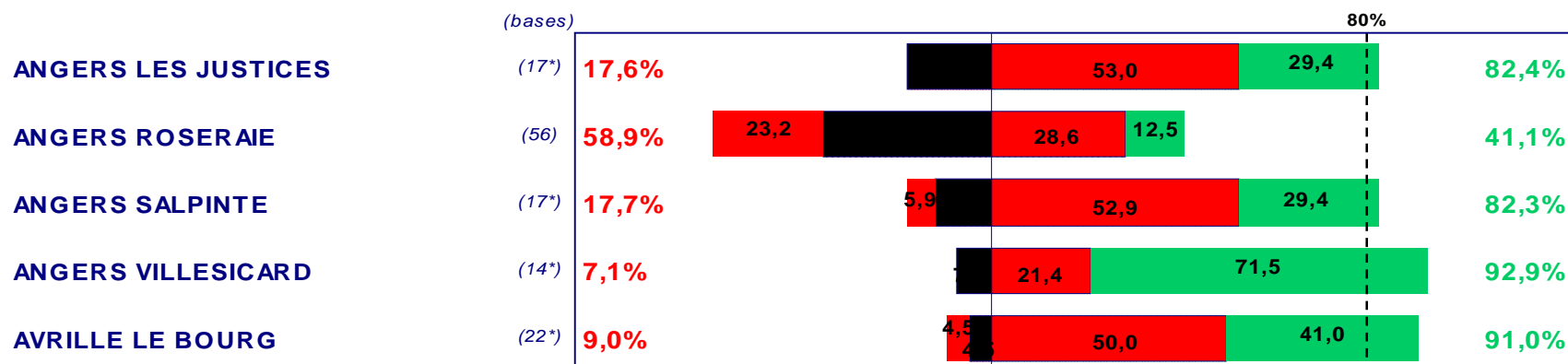
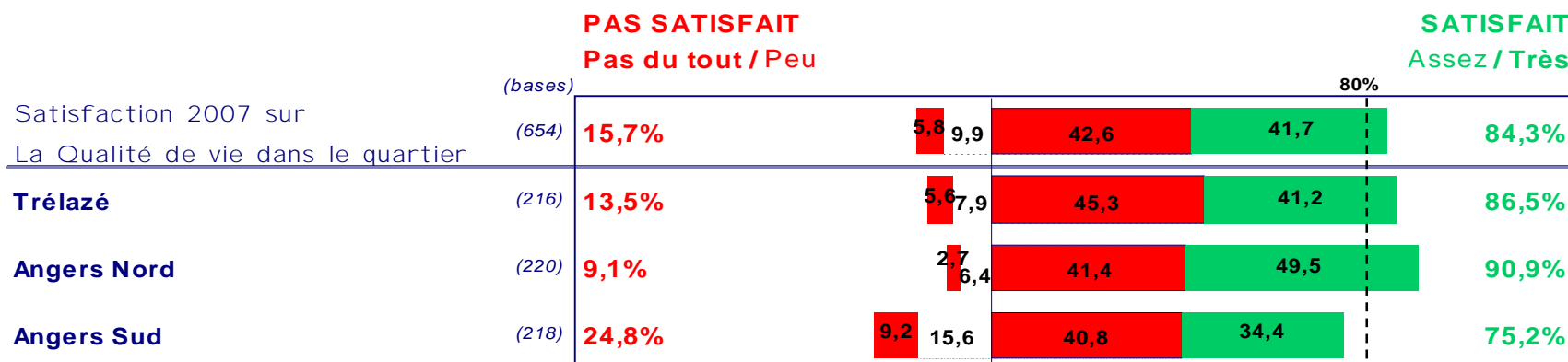


* Attention, base(s) faible(s)

Satisfaction des locataires

? Qualité de vie dans le quartier (base : 654 locataires ; 6 ne s'étant pas prononcés)

Rappel question : "Pouvez-vous me donner votre avis sur la qualité de vie dans votre quartier ?"



* Attention, base(s) faible(s)

Satisfaction des locataires

? Mise en place de la vidéo protection (base : 489 locataires habitant en immeuble)







Rappel question : "D'après vous, Le Toit Angevin devrait-il réfléchir à la mise en place d'un système de vidéo protection dans les parties communes ?"

- Par boutique

% de "oui"	(bases)		Rappel 2004 ^(r)
LE TOIT ANGEVIN	(489)	 45,8%	43,4%
Trélazé	(162)	 45,7%	47,1%
Angers Nord	(156)	 44,9%	34,7%
Angers Sud	(171)	 46,8%	47,9%

(r) Libellé 2004 : Vidéosurveillance dans les halls d'immeubles

- Par groupe

% de "oui"	(bases)		Rappel 2004 ^(r)
LE TOIT ANGEVIN	(489)	 45,8%	43,4%
ANGERS LES JUSTICES	(17*)	 64,7%	-
ANGERS ROSERAIE	(57)	 68,4%	55,8%
ANGERS SALPINTE	(17*)	 23,5%	62,5%
ANGERS VILLESICARD	(15*)	 26,7%	-
AVRILLE LE BOURG	(22*)	 36,4%	45,0%

(r) Libellé 2004 : Vidéosurveillance dans les halls d'immeubles

Satisfaction des locataires

Positionnement du Toit Angevin dans l'univers de l'habitat social

% Total Satisfaits

