

Avril 2025

EDITION SPÉCIALE



Bonjour Gratte-Ciel

Enquête annuelle 2025 : vos attentes, nos réponses

Afin d'**améliorer la qualité de ses prestations** et de **connaître vos besoins et vos attentes**, la SVU réalise chaque année **une enquête de satisfaction**. Organisée courant janvier 2025, l'enquête réalisée par téléphone **relève une augmentation de la satisfaction générale**. Retrouvez dans cette édition **les détails de l'enquête** et **les pistes d'amélioration** pour renforcer notre qualité de service. Nous tenons à vous remercier pour votre participation nombreuse et votre confiance.

79,1% de locataires satisfaits en 2025.
Sur un panel de 270 locataires interrogés selon un échantillon représentatif du patrimoine et de la population logée.



LOGEMENTS ET ÉQUIPEMENTS

DE SATISFACTION GÉNÉRALE

75,8% Un indicateur légèrement à la baisse par rapport à 2024 reflétant les problématiques de vétusté des équipements dans les logements sur lequel la SVU doit porter son attention.

par rapport à 2024 qui se traduit par une diminution des remarques sur la température ressentie. Des **travaux en sous-station** réalisés à l'été 2024 par le prestataire **IDEX** avaient pour objectif d'installer des **clarificateurs d'eau** pour améliorer l'efficacité du chauffage.

CHAUFFAGE

+8,4%

PLOMBERIE ET ROBINETTERIE

68,3% Un indicateur en légère hausse nécessitant une réflexion pour moderniser les équipements en lien avec **le programme de réhabilitation** des Gratte-Ciel tenant compte de l'ancienneté des immeubles.

QUALITÉ DE VIE



Une légère baisse est notable sur cette thématique. La SVU **définit actuellement sa stratégie sûreté et tranquillité** aux Gratte-Ciel et elle participe **aux cellules de suivi opérationnel**. Nous appelons à la **vigilance** des locataires concernant **la fermeture des portes** et la **conservation des badges**.



PARTIES COMMUNES

FONCTIONNEMENT GÉNÉRAL DES ÉQUIPEMENTS

avec un point de vigilance concernant les ascenseurs. Avec plus de la moitié du parc d'ascenseurs rénové, le pôle Patrimoine poursuit son action en **investissant**, sur 2025 et 2026, **400 000 euros** dans les **19 ascenseurs encore non rénovés**. Le **changement de prestataire** de travaux, PACA Ascenseurs, doit y contribuer.

74,9%

ENTRETIEN

-11,5%

par rapport à 2024. Les motifs d'insatisfaction portent principalement sur le manque d'entretien et des dégradations volontaires. La SVU entend **mettre l'accent sur le suivi des entreprises en charge du ménage** par une présence terrain plus importante.

RELATION LOCATAIRES



RELATION SVU

72,3%

une évolution de + 2,84% par rapport à l'année précédente. Le point de vigilance pour l'équipe du pôle Habitat reste le **taux de relance** avec 50% des demandes relancées. L'objectif est de **faire baisser ce taux** en réorganisant le pôle avec la **création de postes dédiés** à la gestion de la réclamation.

SOLLICITATION SVU AU COURS DES 6 DERNIERS MOIS

Une hausse des sollicitations qui se traduisent par une **augmentation de l'utilisation des mails, des courriers, du téléphone** et de **l'espace client** et par une baisse de la sollicitation directe des gardiens et de l'accueil. Pour pouvoir répondre à l'ensemble des demandes, le pôle Habitat et clientèle a prévu de **réorganiser la prise en charge de la sollicitation**, en dédiant de nouveaux postes à celle-ci cf. **lettre d'information**. L'accent sera mis sur **l'espace client** en ligne qui constitue un outil insuffisamment utilisé.

60,7%

INFORMATION ET COMMUNICATION

80,5%

Cela concerne le **clarté des courriers, la lettre d'information**, les campagnes d'information **SMS** ou encore les **affichagees** dans les allées. Une mobilisation est attendue sur l'information liée aux travaux locatifs. **Un travail de communication** pour expliquer la différence entre les travaux à la charge de la SVU et ceux à la charge des locataires est prévu sur ce sujet.

Cette enquête nous permet d'améliorer nos services. **Là, où la SVU doit améliorer son intervention, des plans d'actions sont et seront définis avec nos équipes.** Nous sommes toujours à votre écoute sur votre espace SVU, par mail contact@svu.fr, par téléphone au 04 72 65 74 00 et à l'accueil !