



CREHA OUEST

Solutions numériques partagées pour le logement social

Synthèse de l'enquête pour les 1 an de l'Observatoire Augmenté

Décembre 2023



Les champs de l'enquête

Sur le CONTENU :

- Fréquence de connexion
- Thématiques les plus utilisées
- Niveau géographique
- Export de données brutes

Sur la FORME :

- Webinaire de présentation
- Prise en main de la plateforme
- Problème de connexion
- Temps de chargement

Sur l'UTILISATION DES DONNEES

- Réalisée grâce à la plateforme
- Souhaitée à partir d'autres données



Résultat de l'enquête

Type de structure	Nb répondants	Part
Bailleur	41	45.6%
Collectivite	22	21.5%
Etat	15	18.1%
AR	6	6.1%
Autres	4	4.8%
ALS	2	3.9%
Total général	90	100.0%

Bonne couverture sur l'inter-région

Légère sous-représentation dans le Morbihan et la Vendée

Répartition de nos partenaires par type de structures :
OK, représentatif

Département "principal"	Nb répondants	Part	Demandes en cours au 1er décembre 2023	Part
22	11	11.5%	13 525	6.1%
29	10	11.4%	22 816	10.3%
35	11	13.2%	40 114	18.0%
44	25	33.9%	57 605	25.9%
49	17	15.2%	29 134	13.1%
53	3	2.6%	6 687	3.0%
56	3	2.9%	20 840	9.4%
72	6	6.6%	13 952	6.3%
85	4	2.7%	17 620	7.9%
Total général	90	100.0%	222 293	100.0%



Note globale



Note générale : 4,4 / 5

Sur le fond/contenu : 4,3

Sur la forme/ergonomie : 3,8

Type de structure	Nb répondants	Part	NOTE FORME	NOTE FOND	NOTE TOTAL
Bailleur	41	45.6%	3.8	4.2	4.3
Collectivite	22	21.5%	4.0	4.2	4.4
Etat	15	18.1%	3.7	4.6	4.5
AR	6	6.1%	3.7	4.3	4.8
Autres	4	4.8%	4.8	4.8	4.5
ALS	2	3.9%	3.5	3.5	4.0
Total général	90	100.0%	3.8	4.3	4.4

Note globalement homogène, quel que soit le type de structure.

Fréquence d'utilisation	Nb répondants	Part	NOTE TOTAL
Quotidienne	1	1.3%	5.0
Hebdomadaire	23	21.6%	4.6
Mensuelle	31	34.2%	4.4
Trimestrielle	18	22.8%	4.4
Semestrielle	7	11.8%	4.0
Annuelle	6	4.4%	3.7
(vide)	4	4.0%	4.5
Total général	90	100.0%	4.4

Plus les utilisateurs vont régulièrement sur l'outil, plus ils sont satisfaits.

Pour information, les avis des 2 leaders « BI » sur le marché :

Microsoft Power Bi avis clients & utilisateurs

Les avis en ligne sur le logiciel Microsoft Power Bi sont assez nombreux. Microsoft Power Bi est en moyenne noté **4,43 / 5** par ses utilisateurs et clients sur les différents comparateurs en ligne et réseaux sociaux (plusieurs milliers d'avis clients déposés) : les clients sont donc globalement très satisfaits.

Tableau avis clients & utilisateurs

Les avis en ligne sur le logiciel Tableau sont assez nombreux. Tableau est en moyenne noté **4,2 / 5** par ses utilisateurs et clients sur les différents comparateurs en ligne et réseaux sociaux (plusieurs milliers d'avis clients déposés) : les clients sont donc globalement satisfaits.

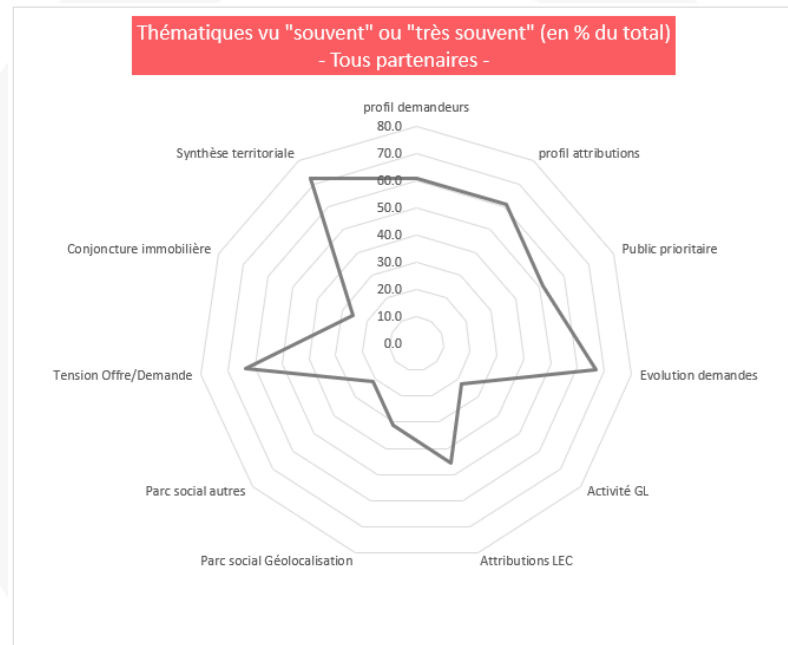
Le contenu

Fréquence :

- plus d'un tiers (36%) des utilisateurs se connecte tous les mois (près de la moitié Collectivité)
- un peu moins d'un quart toutes les semaines et un autre quart tous les 3 mois

Thématiques souvent ou très souvent regardées :

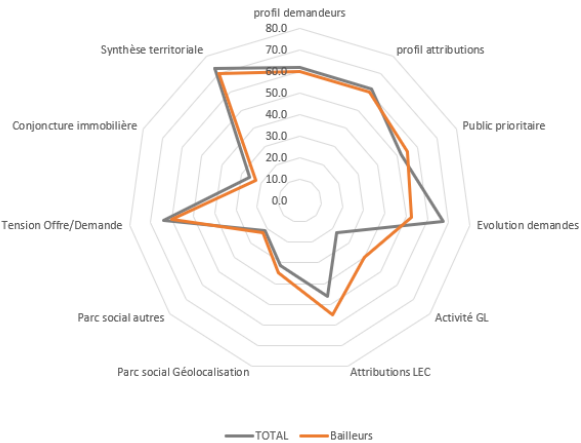
- + de 60% des utilisateurs vont souvent ou très souvent observer le **profil** des demandes et attributions, l'**évolution** de la demande, la **tension O/D** et la **synthèse territoriale** (72% pour cette dernière).
- Environ la moitié vont souvent ou très souvent voir les **publics prioritaires** et les **attributions LEC**
- Les données OPS, sorties en septembre, sont encore peu regardées.



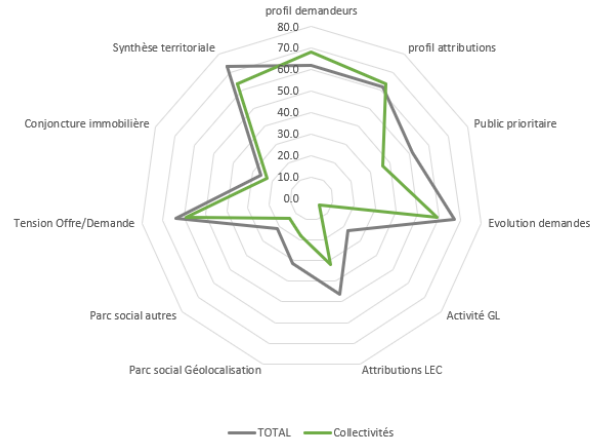
Le contenu

Thématiques souvent ou très souvent regardées par type de structure :

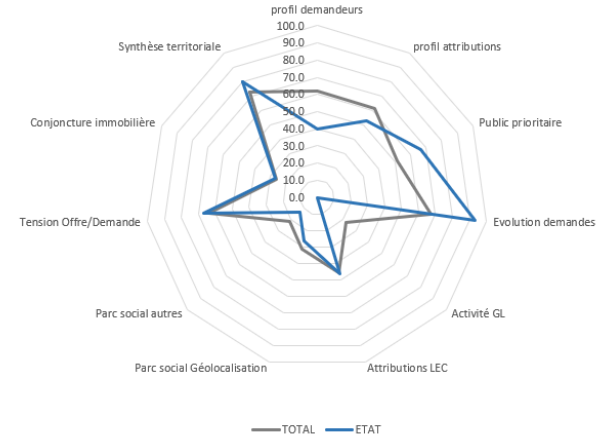
Thématiques vu "souvent" ou "très souvent" (en % du total)
- Bailleurs et Tous partenaires -



Thématiques vu "souvent" ou "très souvent" (en % du total)
- Collectivités et Tous partenaires -



Thématiques vu "souvent" ou "très souvent" (en % du total)
- Etat et Tous partenaires -



- L'activité GL est fortement plus utilisée par les bailleurs (39%) et les AR.
- L'Etat regarde davantage les publics prioritaires (67%) et l'évolution de la demande (93% des répondants).
- La conjoncture immobilière est beaucoup moins vue par l'ensemble de nos partenaires (peu de comm' et données datant du 31/12/2022)



Le contenu

Niveau géographique convient-il ?

Rappel : Communes pour FDLS, Résidences pour RPLS, Résidences ou quartiers pour OPS

Oui à 93%

1 demande pour avoir les données d'attribution par QPV

L'export de données brutes : Quelle utilisation ?

Plus de 40% des répondants **exportent de temps en temps les données brutes** (1 à 2 fois par an), 14% font des exports réguliers, 16% n'en ont pas besoin.

Pour 23% (soit 21 répondants), cela ne répond pas à leur **besoin spécifique** :

- export « automatique » pour alimenter outil décisionnel interne (via FTP sécurisé ou flux WFS)
: MLH, Pornic Agglo, Néotoa
- données des attributions par bailleur : DDETS 49



La forme

Prise en main

Près de 70% des utilisateurs ont suivi un webinaire de présentation, et quasiment tous ont réussi à prendre l'outil en main ensuite (certains avaient déjà un accès et ont pris l'outil en main seul, avant la démo). 5 personnes (/63) ont quand même trouvé cela difficile.

Parmi les 27 personnes n'ayant pas assistées au webinaire, les deux tiers ont pris en main l'outil seuls, 5 personnes ont trouvé cela difficile et 4 n'ont pas répondu

Temps de chargement

temps chargement	effectif	part
Correct	51	56.7%
Un peu long	27	30.0%
Long (mais j'ai un "vieux" pc ou une connexion instable)	1	1.1%
Long (alors que j'ai un bon pc et une bonne connexion)	6	6.7%
Vraiment vraiment trop long (vide)	2	2.2%
	3	3.3%
Total général	90	100.0%

57% estime que le temps de chargement des données sur la plateforme est correct, 30% trouve cela un peu long.

8 personnes trouvent cela long ou vraiment trop long



L'exploitation des données

Faites grâce à l'Observatoire Augmenté

Plus d'une soixantaine d'exemples fournis

Pour qui ? Elus, CIL, CIA, PLH, sous-préfet, Comité Engagement du Service Développement, sollicitations d'usagers, PPGDLSID,...

Pour quoi ? Note d'enjeux, bilan CALEOL, Rapport annuel d'activité, Tableau de Bord Etat, pour adapter l'offre de logements sur une commune, avant une rencontre sur un territoire

Avec quelles données ?

- Le trio « profil des demandes, des attributions et des caractéristiques du parc » revient souvent.
- Ensuite, les publics prioritaires, l'évolution de la demande, la tension O/D, le profil des jeunes, des salariés ALS, des demandeurs DAL, l'activité GL sont également cités
- Et on retrouve enfin quelques analyses avec les données OPS (résidences et QPV) et le croisement Demandes/Attributions/Occupation.



L'exploitation des données

Ce qui serait appréciable de pouvoir faire avec l'Observatoire Augmenté

Une vingtaine d'exemples fournis

Demandes « simples »

- Détail du statut d'occupation
- Activité GL : Nombre de DAL avec proposition, avec prospection
- Profil : demandes et attributions du 1^{er} quartile, des agents de l'Etat, par sexe; des attributions ALS, avec au moins 1 priorité
- Profil : croisement âge et 1^{er} quartile

Demandes « plus complexes » ou nécessitant l'accord du COPIL**

- Données par bailleur (parc, ménages prioritaires, attributions)**
- Données groupées des « sous-territoires » d'un territoire d'appartenance : Les communes d'un EPCI, les EPCI d'un département et les départements d'une région
- Attributions : taux d'effort, Reste à vivre, % bénéficiaires APL
- Suivi mois par mois des attributions

Demandes déjà en cours de réalisation

- export d'un bilan CALEOL (par agence, et par référent d'attributions ?**)



L'exploitation des données

Ce qui serait appréciable de pouvoir faire avec l'Observatoire Augmenté

Demandes impossibles :

- Export des données OPS
- Reprise historique > 3ans (pas d'extraction « standard » Sigma avant)

Nouvelles thématiques suggérées :

- Accession Sociale
- Cotation (*déjà en cours de réalisation*)
- Gestion en Flux
- OPS en temps réel (en inter-connexion avec les ERP des bailleurs)
- Pauvreté (de manière générale) et fragilité sociale au sein du parc
- Logements abordables (+LLI et BRS)
- Suivi de la programmation HLM (et plus de données SITADEL)

Remarque sur l'ergonomie :

- Jugée quelques fois complexe (certains graphiques, l'export PDF un peu « sec », la comparaison territoriale pas toujours nécessaire)
- Demande de création de favori, de changement de territoire hors page d'accueil



Et maintenant ?

Globalement, une **très bonne satisfaction de l'Observatoire Augmenté** : Plus l'utilisateur se connecte à l'outil, plus il apprend à le manipuler facilement et plus sa satisfaction est bonne

Beaucoup d'analyses sont réalisées grâce à cet outil, notamment sur notre cœur de métier que sont les demandes et les attributions, mais également sur les autres thématiques (parc et occupation), qui vont au-delà du simple « reporting » afin de favoriser une prise de décision (adaptation de l'offre de logement, communication facilitée avec les élus, note d'enjeux...)

Néanmoins, la **performance de l'outil** (temps de chargement) ainsi que **l'ergonomie** pourraient être encore renforcées pour une utilisation encore plus optimale. Par ailleurs, il semble important de prendre en compte les **demandes d'amélioration de la plateforme** pour continuer d'être réactif et de répondre aux besoins de nos partenaires.

Club U : 73% des répondants sont favorables à la création d'un Club U et 35 personnes sont prêtes à en faire partie

Nouvelles perspectives : Cotation, Accession Sociale, Programmation HLM, Données d'occupation en temps réel, Qualification de l'offre, logements/loyers abordables...

