

LETTRE D'INFORMATION



USH CENTRE-VAL DE LOIRE

33 ORGANISMES AU SERVICE DU TERRITOIRE

N°22



LA SATISFACTION : NOTRE ENGAGEMENT FONDAMENTAL

Édito

L'essence et le fondement même du logement social n'ont jamais été de se limiter uniquement à proposer des murs et un toit. Le logement social œuvre au quotidien efficacement pour offrir à ses locataires une qualité de vie optimale. Dans les métiers des organismes Hlm, la qualité de service représente un enjeu majeur sur les territoires. C'est ainsi que les bailleurs s'attachent à améliorer sans cesse et en continu les services rendus aux locataires et aux demandeurs.

Depuis 2003, date des premiers engagements, la majorité des organismes développe une politique de qualité de service autour de trois axes principaux :

- La mise en place de dispositifs d'écoute clients pour mesurer en continu leur satisfaction et repérer leurs besoins,
- Le développement d'engagements qualité se traduisant souvent par la signature de chartes et/ou des labels et des certifications,
- La définition et le déploiement de plans d'actions visant la résolution des situations complexes et la prise en compte des nouveaux enjeux, notamment numériques, dans l'accompagnement des locataires.

Dès lors, et afin de tenir leurs engagements, les bailleurs sociaux investissent largement dans le développement de la qualité de vie de leurs locataires. Et même si les dernières années ont été particulièrement perturbantes pour les résidents du parc social, tant au niveau sanitaire qu'économique, la dernière enquête triennale de satisfaction démontre les résultats d'un fort engagement.

Cette lettre d'information s'attache ainsi à affirmer l'implication toujours plus croissante des bailleurs sociaux dans le développement de la qualité de service.

Bonne lecture !

Vincent HENNERON,
Président de l'Union Sociale pour l'Habitat Centre-Val de Loire

QUELLE MESURE
DE LA
SATISFACTION ?

p. 2

ANALYSE DE
LA SATISFACTION
EN RÉGION
CENTRE-VAL DE
LOIRE

p. 3

QUELLE MESURE DE LA SATISFACTION ?

ENQUÊTE TRIENNALE DE SATISFACTION



Dans le respect de l'Engagement qualité pris en 2003 par le Mouvement Hlm, les organismes sont mobilisés pour la préparation et la réalisation de la 7ème vague d'enquêtes de satisfaction locataires qui se déroulera entre 2022 et 2024.

Sous l'égide de la Commission Qualité de service, l'USH a élaboré avec l'appui d'un groupe de travail, de nouvelles recommandations pour la réalisation des enquêtes triennales. En parallèle, l'USH a décidé de créer en 2019, un Observatoire national de la perception du cadre de vie dans l'habitat. La 2ème édition a été lancée au cours du 1er semestre 2022. Ce dernier permet de dégager de grandes tendances nationales de perception de la qualité dans le parc social et le parc privé.

Depuis 2019, l'Observatoire national vient remplacer la consolidation nationale des résultats régionaux des enquêtes de satisfaction triennales. La FNAR et l'USH souhaitent cependant rappeler aux Associations et Unions régionales que la consolidation régionale reste un exercice essentiel pour mobiliser les organismes, leur permettre d'ouvrir collectivement et individuellement des axes d'amélioration conformément à l'accord-cadre signé en 2003 avec l'État.

LE PROFIL DE L'ÉTUDE EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE



→ Une enquête téléphonique conduite entre le 17-10-22 et le 23-12-22 auprès de 16 471 locataires

→ 57 questions préparées en collaboration avec 18 bailleurs sociaux de la région Centre-Val de Loire

UNE DÉMARCHE QUALITÉ QUANTIFIABLE ET VÉRIFIABLE

La majorité des organismes Hlm en région Centre-Val de Loire possède une charte, un label ou une certification qui atteste son engagement en faveur de la qualité de service. Si développer une telle démarche semble essentiel du point de vue organisationnel, il est aussi pertinent d'en mesurer la valeur perçue par les locataires.

La formalisation des engagements qualité passe par la notion de preuve : dire ce qu'on fait, faire ce qu'on dit ! Le label ou la certification, en appuyant et en valorisant des actions, permet au locataire de constater concrètement l'engagement de son bailleur.

Le locataire sait qu'un label ou une certification repose sur une série de critères vérifiables, attestés par un organisme extérieur reconnu. Cette évaluation indépendante garantit l'objectivité et donc la crédibilité de la démarche qualité du bailleur.

Les normes et labels incitent, en outre, de plus en plus au travail collaboratif dans la construction de la démarche qualité. Chaque plan d'action conçu dans le cadre de Quali'Hlm, par exemple, associe dès le départ les locataires et leurs représentants aux prises de décision.



Après un premier label Quali'Hlm obtenu en 2020, Terres de Loire Habitat a obtenu son renouvellement en 2023. Ce label dédié au logement social, est un outil adapté et idéal pour se lancer dans la thématique Qualité. Il valorise l'engagement quotidien des équipes et offre un cadre pour l'amélioration continue en matière de qualité de service.

La mise en place d'une démarche qualité permet par ailleurs d'améliorer l'offre de produits et de services : traitement plus réactif des réclamations, propreté accrue des parties communes, homogénéisation du suivi administratif...

Autre critère primordial : l'impact financier. La certification permet en effet de diminuer les risques de non-qualité et donc les coûts associés. La qualité devient alors source de valeur pour l'organisme, ce qui profite aussi au locataire.

Dans le cadre d'une démarche qualité, il semble essentiel pour le bailleur de communiquer sur ses engagements : l'effet sera d'autant plus fort si les locataires perçoivent clairement ce que représente le label ou la certification. Mesurer l'impact direct et indirect de la démarche est tout aussi important, tant au plan de l'organisation interne qu'en termes de bénéfices pour les locataires.

ANALYSE DE LA SATISFACTION EN RÉGION CENTRE-VAL DE LOIRE

1 – LES CONDITIONS DE VIE ET LE SENTIMENT DE SÉCURITÉ

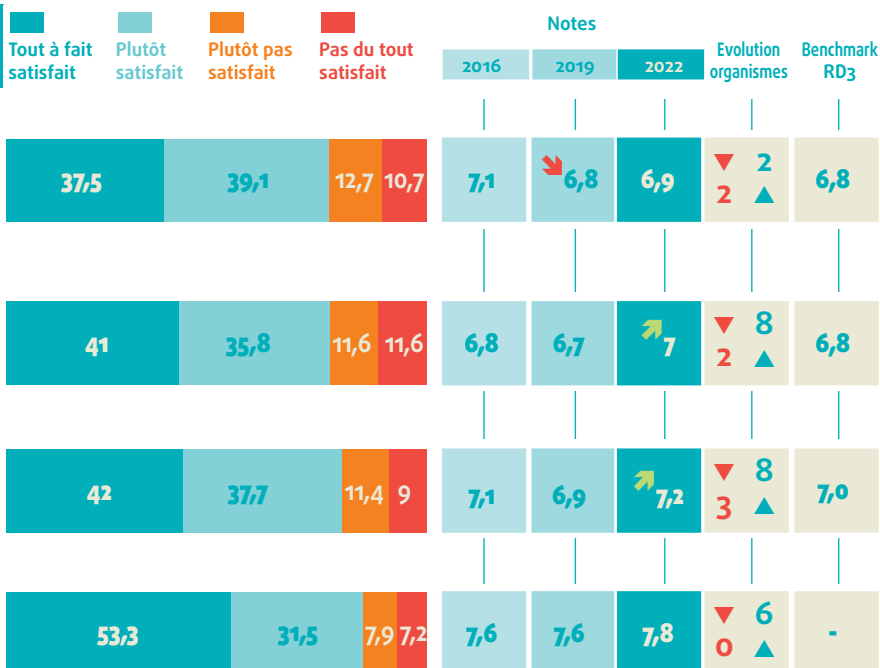
DÉFINITION

La « condition de vie » est un concept qui englobe divers aspects de la vie d'un individu ou d'une communauté, notamment leur qualité de vie, leur bien-être, leur environnement, leurs ressources et leurs circonstances

sociales, économiques et culturelles. La condition de vie se réfère souvent à la qualité globale de la vie d'un individu ou d'une communauté. La vocation du logement social a en effet pour objectif de ne pas proposer

seulement un logement mais des conditions permettant aux locataires de s'inscrire dans un environnement propice à leur satisfaction complète et absolue.

RÉSULTATS



PROXIMITÉ



LES ÉQUIPES DU QUOTIDIEN, LES ÉQUIPES ACTEURS D'UN ENVIRONNEMENT SÉCURISÉ

Val de Berry participe régulièrement aux Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance sur de nombreux secteurs de l'agglomération de Bourges en lien avec la police et la gendarmerie, les élus et les travailleurs sociaux. Dans le même temps, de forts partenariats et financements sont contractualisés avec les associations d'insertion et de médiation dans les quartiers. Les opérations de résidentialisation sont sécurisées efficacement via différents dispositifs : barrières, accès sécurisés et vidéoprotection notamment. Val de Berry participe également à la Gestion Urbaine et Sociale de Proximité de Bourges et Vierzon. Autant de dispositifs permettant de renforcer la satisfaction du locataire et générer un sentiment de sécurité dans le quartier.

JARDINS PARTAGÉS



L'ÉCHANGE ET LA MIXITÉ AU RENDEZ-VOUS

16, c'est le nombre de jardins, bacs et vergers partagés présents sur le patrimoine de Val Touraine Habitat. Mis à disposition des locataires, ce type de projet collectif permet aux habitants de jardiner, de récolter et de favoriser les échanges d'astuces de jardinage notamment.

L'objectif principal de Val Touraine Habitat est de faire de ces espaces partagés des lieux de vie, de dialogue et de mixité, où chacun peut et doit trouver sa place.

Le jardin partagé a été créé en 2011, suite à une consultation auprès des locataires du quartier, sur un terrain de 600m² appartenant à Val Touraine Habitat. Nous sommes actuellement une douzaine de membres. La plupart ont une parcelle et d'autres viennent seulement pour échanger sur les pratiques de jardinage. Outre la production de fruits et légumes, nous proposons des animations ouvertes au public. Des aménagements pour récupérer l'eau de pluie et pour améliorer le confort (toilettes sèches) ont pu être réalisés grâce au savoir-faire des membres et aux subventions « Coup de pouce » de VTH.

Depuis plus de 10 ans, cet endroit est un lieu de lien social extraordinaire, permettant aux personnes de toute génération et de tout milieu de se retrouver dans un cadre convivial, simple et agréable.

Sylvie ADOLPHE, locataire et bénéficiaire du jardin partagé "Le Ptit Clos" à Loches

Ces lieux doivent aussi permettre aux locataires de contribuer au changement d'image du quartier, retrouver le sens des actions collectives, valoriser les espaces inoccupés tout en créant une cohésion entre les locataires volontaires.

En 2022 et 2023, les jardins partagés de Bourgueil (Jardin partagé de l'amitié), de Loches (Le P'tit Clos) et de Montlouis-sur-Loire (La P'tite Brosse) ont reçu un prix « Coup de Pouce ».

2 - LA PROPRETÉ

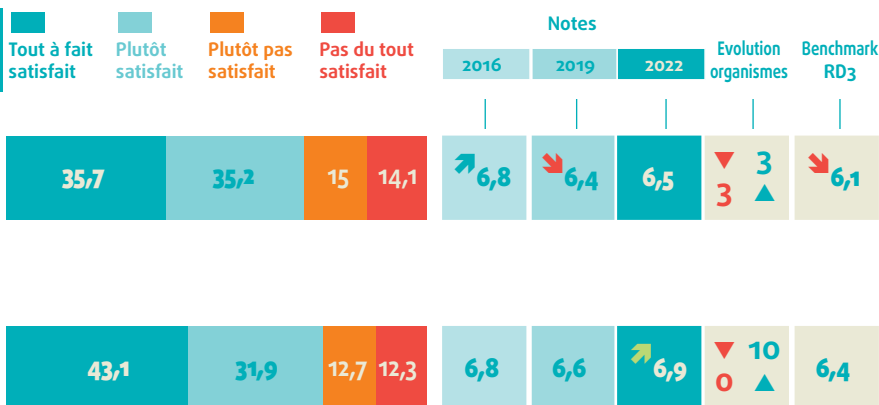
DÉFINITION

La "propreté" est un concept qui se réfère à l'état de propreté, de pureté ou de netteté d'un objet, d'un lieu, d'une personne ou d'une chose. Terme utilisé pour décrire l'absence de saleté, de poussière, de déchets, de taches, de germes ou d'autres éléments indésirables

qui peuvent rendre quelque chose impur ou insalubre. La propreté d'un espace de vie se réfère à son état d'entretien général. Cela comprend le nettoyage régulier des sols, des meubles, des appareils ménagers, des sanitaires et d'autres surfaces pour éliminer la saleté, la poussière

et les germes. La propreté d'un environnement plus large se rapporte à la gestion efficace des déchets, au contrôle de la pollution de l'air et de l'eau, à la préservation des espaces verts et à la lutte contre la dégradation environnementale.

RÉSULTATS



Ayant subi une forte baisse au cours de la précédente enquête, elle s'est améliorée et dépasse la satisfaction moyenne nationale.

La propreté des parties communes de l'immeuble a progressé et se hisse au-dessus du niveau national.

TRAÇABILITÉ



CONTRÔLE DE PROPRETÉ AVEC LES AGENTS DE PROXIMITÉ



Dans le cadre de sa démarche Quali'Hlm, Terres de Loire Habitat a particulièrement insisté sur la thématique de la propreté, un enjeu essentiel pour tous les bailleurs sociaux. Plusieurs actions ont été mises en place depuis 2018 :

- Une fiche « Suivi du nettoyage » dans les halls d'immeuble, pour indiquer aux locataires le passage des équipes d'entretien
 - Le renforcement des contrôles propreté (1 fois par mois et par gardien), via une application dédiée qui assure la traçabilité et l'homogénéité des contrôles
 - Un travail autour du choix des produits d'entretien et de leur utilisation, en co-construction avec les équipes de terrain
- Une mobilisation qui porte ses fruits, avec une augmentation du taux de satisfaction des locataires concernant cette thématique.

AMÉLIORATION



L'ENGAGEMENT ET LA QUALITÉ DE PROPRETÉ DE TOURS HABITAT

La propreté est un des enjeux majeurs de la qualité de service rendu aux locataires. TOURS HABITAT s'est engagé sur plusieurs actions :

- Chaque année, un audit est réalisé avec l'INHNI* afin d'évaluer la qualité de la prestation d'entretien ménager des parties communes. C'est également l'occasion de mieux comprendre l'environnement de travail, réfléchir à l'amélioration des pratiques et ainsi répondre aux attentes des habitants. S'évaluer régulièrement permet d'améliorer les conditions de travail et le service rendu.
- Depuis plus de 10 ans l'amélioration du matériel est une priorité, les chariots, lingettes ont été remplacés à la fois pour favoriser les conditions de travail, prévenir les Troubles musculosquelettiques et pour améliorer l'efficacité du nettoyage.
- Enfin, une campagne « engagement propreté » a été lancée dans l'ensemble des halls. L'objectif : rappeler aux locataires que chaque jour des hommes et des femmes sont présents dans les halls pour assurer l'entretien ménager qui participe à la qualité de service. Un affichage est disposé dans chaque entrée indiquant les passages journaliers et signatures des agents.

*INHNI : l'Institut National de l'Hygiène et du Nettoyage Industriel, est l'organisme de formation de la Branche professionnelle de la Propreté et des Services Associés.

TECHNOLOGIE



LES ÉQUIPES DE LOGEMLOIRET S'ASSURENT DE LA PROPRETÉ SUR SON PARC



Pour assurer la propreté des espaces extérieurs et des parties communes, LogemLoiret a mis en place des contrats pluriannuels de nettoyage et d'entretien des espaces verts.

Afin d'aller plus loin dans la prise en compte de la satisfaction des locataires, leurs représentants de secteur ont à leur disposition un logiciel de suivi mensuel de contrats d'entretien ménager sur leurs tablettes ; un outil qui leur permet de vérifier de la bonne exécution des contrats et de prendre des photos en cas de dysfonctionnement.

Ils peuvent relancer l'entreprise si des non-conformités sont constatées et faire directement le lien avec le pôle technique de l'agence.

Ce logiciel est partagé avec les chargés de contrats de la direction technique du siège, qui doit s'assurer que l'accord cadre est bien respecté.

3 - LE LOGEMENT ET LES ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS

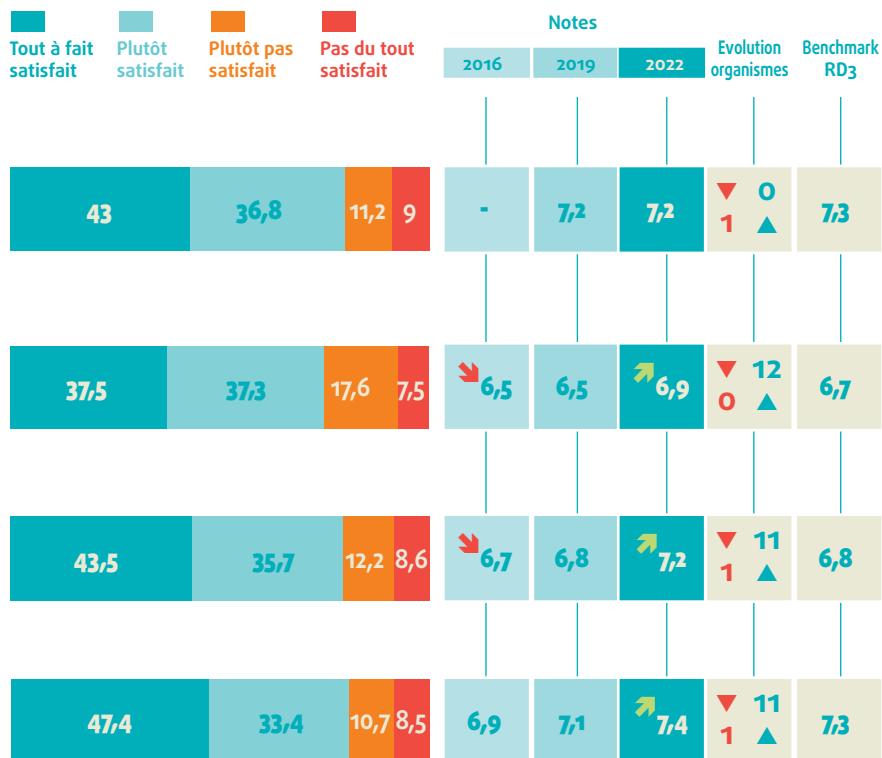
DÉFINITION

Un logement est un espace physique conçu pour abriter et héberger des individus, des familles ou des groupes de personnes.

Le logement social n'est pas qu'un logement, il se veut être un foyer pour tous les locataires. Dès lors, il se doit d'offrir les prestations

nécessaires à la satisfaction de tous, par sa globalité mais aussi les équipements collectifs associés.

RÉSULTATS



Le logement social en région Centre-Val de Loire continue d'apporter une grande satisfaction générale avec une note moyenne stable depuis la dernière enquête.

Le fonctionnement des équipements du logement se voit accorder une satisfaction très supérieure à la dernière enquête de satisfaction et se hisse en haut du niveau observé nationalement.

Le fonctionnement des équipements techniques des parties communes suit la même tendance et bénéficie d'une satisfaction importante.

Même courbe de progression pour le fonctionnement des ascenseurs, lui aussi au-dessus de la moyenne nationale.

ENGAGEMENT



L'INNOVATION AU SERVICE DE L'UTILITÉ SOCIALE

Valloire Habitat s'engage pour concevoir et mettre en œuvre un habitat responsable et des services innovants pour faciliter le quotidien de ses clients, et renforcer leur satisfaction par l'amélioration continue de la qualité de service, avec « L'ENGAGEMENT + QUE MIEUX ».

« L'ENGAGEMENT + QUE MIEUX », c'est :

- En cas de panne d'ascenseur, Valloire Habitat s'engage à mettre en place, au-delà de 3 jours ouvrés, un service de portage de courses. Au-delà de 8 jours ouvrés s'applique une remise commerciale de 5% du loyer.
- En cas de panne de chauffage collectif, Valloire Habitat s'engage à fournir, au-delà de 3 jours ouvrés, des convecteurs. Au-delà de 8 jours ouvrés s'applique une remise commerciale de 5% du loyer.
- En cas d'absence de la prestation de propreté des espaces communs, au-delà de 3 jours ouvrés s'applique une remise commerciale de 5% du loyer.

Innover en proposant une qualité de service qui réponde aux enjeux du bien vivre au quotidien est un axe majeur du développement stratégique de Valloire Habitat. Ainsi, « L'ENGAGEMENT + QUE MIEUX » incarne de façon concrète les valeurs portées par l'entreprise : qualité, innovation, et passion au service de l'utilité sociale. »

Bernard Venet, Directeur de la Clientèle et du Patrimoine

MODERNISATION



RÉHABILITATION DES RÉSIDENCES DOMOTISÉES

Une campagne de modernisation des ascenseurs du parc de Val de Berry est en cours depuis déjà de nombreuses années. Dans le cadre de NPRU le volume de réhabilitation a fortement augmenté.

- Mise en place d'une démarche de vérification et de contrôle de la bonne exécution des contrats d'entretien.
- Initiation d'un ensemble de résidences seniors services domotisées équipées d'outils connectés.

PROCÉDURE



PROCÉDURE DE LA MISE À L'ARRÊT DES ASCENSEURS

Afin de réduire la gêne occasionnée par la mise à l'arrêt des ascenseurs, l'OPAC36 a formalisé dans une procédure :

- Les modalités d'information des locataires
- La gestion de l'accompagnement des locataires à mobilité réduite tributaires de l'ascenseur pour accéder à leur logement

Dans le cas d'arrêt programmé des ascenseurs, et notamment dans le cadre de travaux de maintenance (mise aux normes, modernisation, embellissement), l'OPAC 36 informe ses locataires 8 jours

avant en précisant le nom et le numéro de téléphone d'un référent à contacter en cas de difficultés particulières.

Le prestataire peut être amené à effectuer du portage (exemple : bouteilles d'eau...) chez les locataires, selon le besoin, chaque jour sur un ou deux créneaux horaires.

Dans le cas d'une panne nécessitant la mise à l'arrêt de l'ascenseur, des délais contractuels d'intervention sont mis en place. L'objectif de l'intervention étant une remise en service dans les 6 heures.

4 - LES DEMANDES TECHNIQUES

DÉFINITION

Une demande d'intervention technique est une demande formulée par un locataire pour solliciter l'assistance ou les services d'un professionnel ou d'une équipe technique

afin de résoudre un problème technique ou de réaliser une tâche spécifique. Ainsi, les locataires ou les propriétaires peuvent soumettre des demandes d'intervention technique

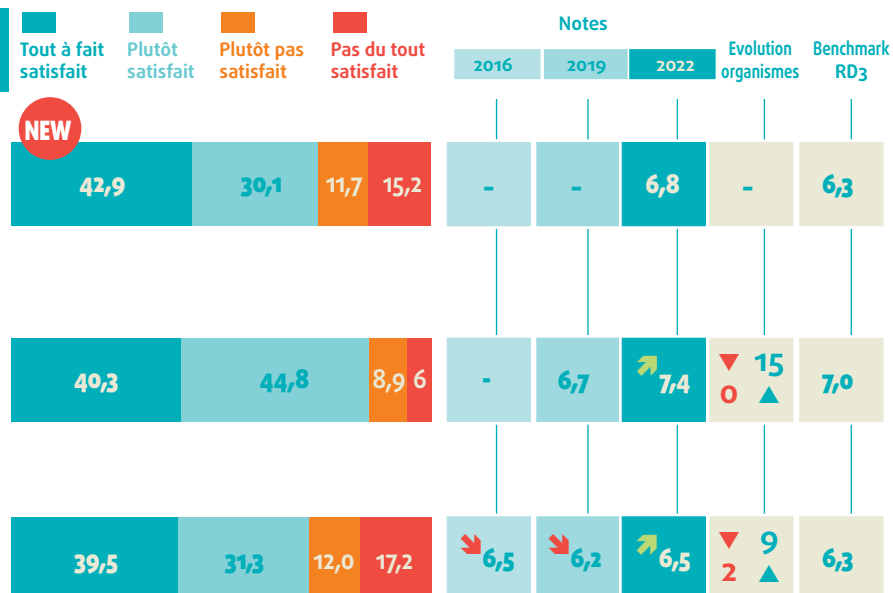
pour résoudre des problèmes liés à leurs logements, comme des fuites d'eau, des pannes électriques, des problèmes de chauffage, etc.

RÉSULTATS

La satisfaction liée au traitement des demandes techniques pour le logement en région Centre-Val de Loire se situe à un niveau supérieur à celle constatée au niveau national.

Le traitement des demandes techniques pour les parties communes ou les équipements et espaces extérieurs connaît une augmentation en termes de satisfaction.

La qualité des explications apportées et le suivi de la demande est en hausse par rapport à la dernière vague d'enquête et a dépassé le niveau national.



APPLICATION



LES LOCATAIRES DE LOGEMLOIRET ONT LA POSSIBILITÉ DE TÉLÉCHARGER L'APPLICATION MOBILE DE LEUR COMPTE CLIENT WEB

Les locataires peuvent effectuer toutes leurs démarches en ligne, consulter leur dossier à tout moment et en connaître leur situation en temps réel.

Une nouvelle fonctionnalité a été lancée : les locataires connectés ont la possibilité de consulter l'état d'avancement de leurs demandes en temps réel, de l'étape d'enregistrement à la clôture, en passant, entre autres selon le type de demande, pas engagé, début d'intervention, traité... Par choix, seules les demandes concernant les troubles à la tranquillité résidentielle (voisinage, incivilités...) ne sont pas concernées par cette nouvelle fonctionnalité.

ASSISTANCE



AMÉLIORATION DU SERVICE GRÂCE À SPEAKYLINK

- Une réorganisation a été mise en place en début d'année avec la création d'un pôle dédié "demande d'intervention technique", constitué de 8 personnes afin d'être plus réactif et améliorer les processus internes.
- De plus, les gardiens sont à présents dotés de tablettes avec l'application du traitement de la réclamation. Ils peuvent ainsi enregistrer en direct la demande et ont une visibilité sur le suivi et le traitement de la réclamation.
- Cette application permet également au locataire d'avoir un véritable suivi de sa demande depuis la création jusqu'à la clôture par l'intermédiaire de SMS ou mails aux différentes étapes.
- La présence de la régie ouvrière, une équipe dédiée aux espaces extérieurs, permet également une réactivité sur la gestion de ces demandes.

Ces nouveaux outils ont fait évoluer nos pratiques et aussi nos relations avec les locataires. Aujourd'hui, nous pouvons renseigner ou avoir des informations rapidement. Maryse BION, Surveillante d'immeubles

5 - LES DEMANDES NON TECHNIQUES

DÉFINITION

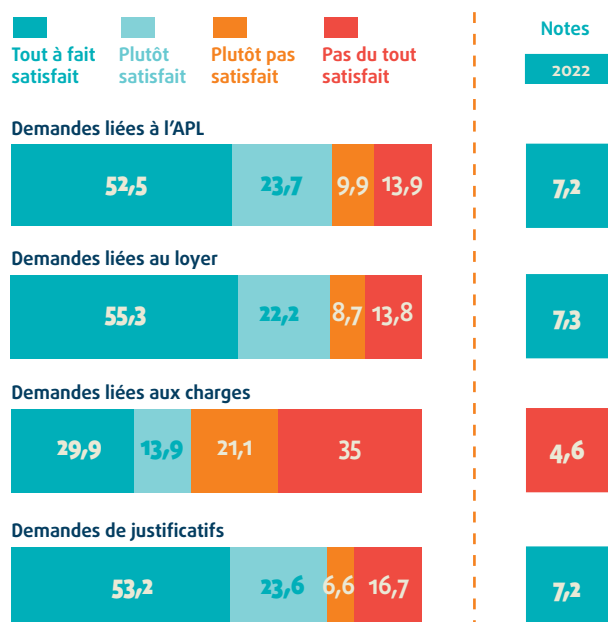
La demande non technique est une requête officielle soumise par un individu ou un ménage cherchant

à obtenir un nouveau logement, une demande liée à un trouble de voisinage ou une réponse à une

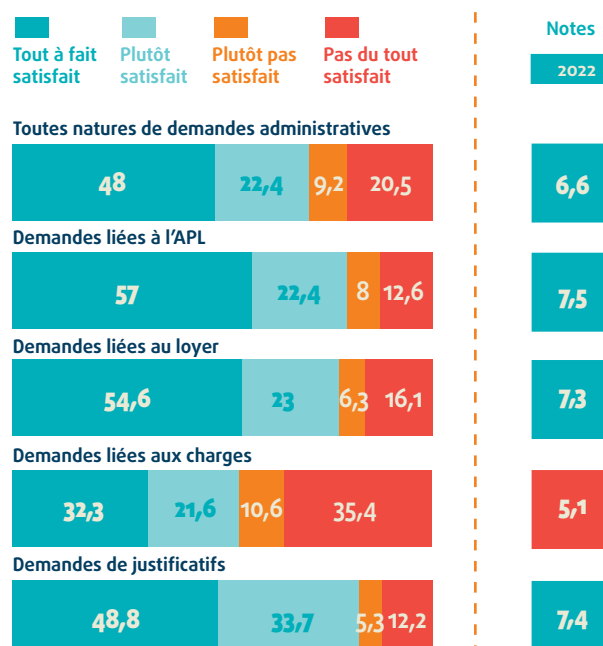
question d'ordre administratif telle que celles liées aux loyers ou aux charges.

RÉSULTATS

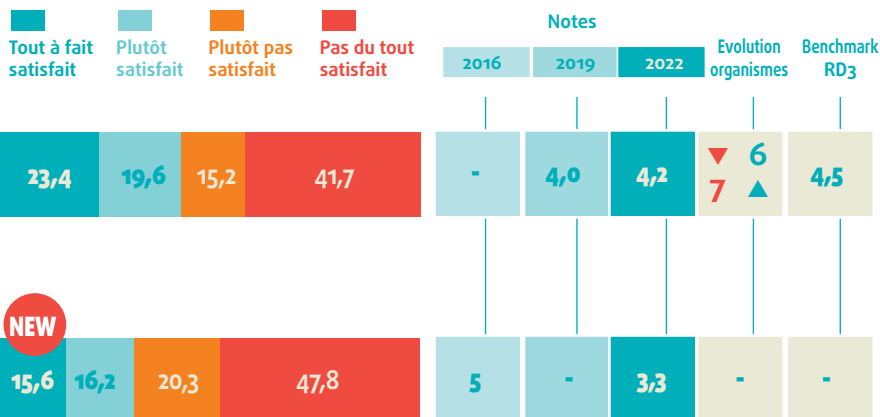
Indicateurs nés de la dernière révision de l'enquête triennale, le traitement des demandes administratives semble satisfaire les locataires du parc social en région excepté pour les demandes liées aux charges en raison d'un contexte difficile.



A l'instar des précédents indicateurs, l'accompagnement et les conseils apportés par l'organisme pour trouver une solution aux demandes administratives semble satisfaire les locataires. Les demandes liées aux charges font une nouvelle fois exception.



RÉSULTATS



Le traitement des **demandes liées aux troubles de voisinage** progresse par rapport à l'enquête de 2019 mais la satisfaction reste inférieure à celle du niveau national.

La satisfaction liée à la **demande de changement de logement** ne semble pas être optimale. Un délai trop long de la part du bailleur pour trouver un nouveau logement ou une absence de réponse sont les principaux motifs d'insatisfaction.

ENQUÊTE SLS/OPS



**NOUVEAU !
LA DÉCLARATION EN LIGNE**

LES AVANTAGES :

Gain de temps

Plus économique

Meilleur suivi

Plus sécurisé

En ligne <https://enquête-valtourainehabitat.cba.fr>

Par courrier Centre de traitement de l'enquête Val Touraine Habitat
TSA 71004 - 59861 LILLE Cedex 9.
Complétez, modifiez si nécessaire, datez, signez et joignez les pièces dans l'enveloppe jointe et ajoutez un timbre.

Des questions ? **0 969 324 437** (Numéro Cristal : appel non surtaxé)
Du lundi au vendredi de 9h à 18h.

DÉMATÉRIALISATION DES RÉPONSES LOCATAIRES

Grâce à la dématérialisation de l'enquête SLS/OPS, les locataires vont faire des économies.

En effet, Val Touraine Habitat a opté récemment pour la dématérialisation des enquêtes Supplément de loyer de solidarité (SLS) et Occupation du parc social (OPS).

Une plateforme dédiée pour répondre aux locataires 7j/7 et 24/24h. Simple et efficace cette nouvelle solution va permettre un gain de temps pour les locataires mais également pour les équipes de la Gestion locative.

PLATFORME



SIMPLIFIER LES DÉMARCHES AVEC L'ESPACE LOCATAIRE

Dans le cadre de la procédure IDEAL (rencontre physique ou téléphonique), une information complète est délivrée aux locataires sur le loyer, l'APL, les acomptes de charges, les modes de paiement. Cet échange est également l'occasion de présenter et d'expliquer le fonctionnement et l'importance de l'Espace Locataire.

Le déploiement d'un espace locataire en septembre 2014 avait pour but la mise en œuvre du paiement par CB. Il a également permis aux locataires de réaliser de multiples démarches : consultation de solde, mise à jour de l'assurance et du prélèvement, sans contrainte horaire ou de déplacement.

Son évolution récente donne la possibilité d'effectuer des réclamations techniques ou administratives et de mettre en place la systématisation de la dématérialisation des avis d'échéance conformément à notre volonté de développement durable. Début 2024, une nouvelle version sera systématiquement proposée à l'ensemble des locataires à l'entrée dans les lieux.

Enfin, dans le cadre de leur amélioration de services, une démarche d'évaluation est en cours. L'envoi de questionnaires servira à définir les besoins d'accompagnements sur la prise en main de l'espace locataire et les solutions à apporter.

A ce jour, 52.95 % des locataires de l'OPAC36 ont créé leur Espace, cela représente une moyenne de 1300 paiements de loyers par mois.

6 – LA COMMUNICATION AVEC L'ORGANISME

DÉFINITION

La communication dans le logement social est un processus fondamental par lequel les individus, les groupes ou les organisations échangent des

informations, des idées, des émotions et des messages. Pour les bailleurs sociaux, la communication joue un rôle essentiel dans la transmission

de connaissances, la création de liens sociaux, la résolution de problèmes, la prise de décisions et bien d'autres aspects de la vie quotidienne.

PROXIMITÉ



RELATIONNEL



MISE EN PLACE D'APPELS DE COURTOISIE

Habitat Eurélien est engagé dans une démarche qualité avec un suivi de la relation client renforcé. Après la mise en place d'enquêtes de satisfaction trimestrielles depuis 7 ans, les équipes de la Direction Clientèle effectuent un appel de courtoisie. Il s'agit d'un contact téléphonique entre le conseiller clientèle et le locataire dans le premier mois de l'installation dans le logement. Débuté en Juillet 2022 par une phase de test, la procédure a démarré en Janvier 2023 avec une évolution du process en Avril. L'outil centralise les évaluations des appels de courtoisie avec un résumé de l'échange. Cette mesure proactive permet également d'anticiper les réclamations. L'objectif est de contacter 95% des nouveaux locataires pour 60% d'entretiens réalisés, les résultats seront comparés chaque année aux enquêtes trimestrielles pour renforcer la démarche d'amélioration continue et concertée de la qualité de service.

ADAPTATION DES OUTILS DE COMMUNICATION AUPRÈS DES LOCATAIRES

Terres de Loire Habitat apporte un soin tout particulier à sa communication et son relationnel avec ses locataires. Ainsi, l'organisme présent sur tout le département du Loir&Cher, possède 3 agences à Blois, Vendôme et Romorantin. 12 permanences de proximité présentes au cœur du patrimoine viennent compléter ce maillage territorial. Par ailleurs, l'organisme déploie d'autres outils de communication : journal des locataires, site Internet, réseaux sociaux et campagne sms. En effet, l'utilisation des sms permet une information adaptée et rapide. Soit par envoi massif, soit par envoi sur mesure. Cela peut concerner des informations travaux, le suivi des réclamations techniques, des rappels concernant le loyer...

« Nous utilisons l'envoi de SMS groupés à nos locataires dans le cas de communication urgente sur des pannes : ascenseur, eau, électricité etc. Deux tests grandeur nature effectués en juin ont été plébiscités par nos locataires (avec une enquête de satisfaction réalisée par les chargées de clientèle). Grâce à cette communication, aucun locataire n'a appelé pour signaler ces pannes ... »

Jean-Luc Chatelain, responsable de l'agence Perche-Vendômois à Vendôme

RÉSULTATS

■ Tout à fait satisfait
 ■ Plutôt satisfait
 ■ Plutôt pas satisfait
 ■ Pas du tout satisfait

Notes

2016 2019 2022 Evolution organismes Benchmark RD3

De manière générale, les échanges avec l'organisme apportent une meilleure satisfaction au niveau régional que celle constatée au niveau national.

L'accueil lors des contacts avec l'organisme a progressé depuis 2019.

Les échanges avec les équipes de proximité ou les gardiens ont apporté satisfaction et sont en progression par rapport aux années antérieures.

Les échanges lors des visites en agence, antenne ou point d'accueil maintiennent une satisfaction constante.

Nouveaux items, les échanges via l'extranet, par mail ou courriel et par courrier postal semblent satisfaire les locataires de la région Centre-Val de Loire.

La facilité à joindre les interlocuteurs progresse.

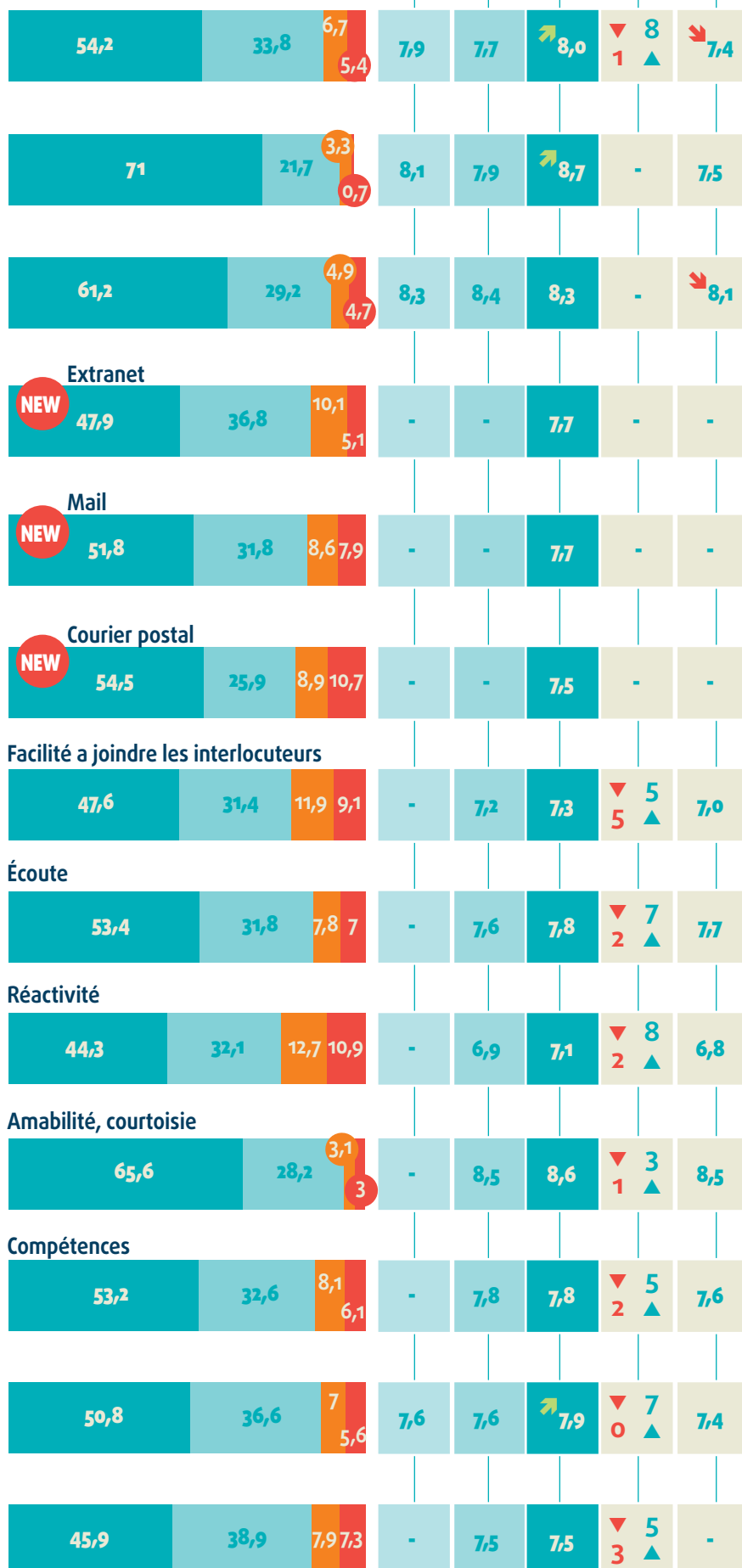
Même constat pour la satisfaction liée à l'écoute des interlocuteurs, leur réactivité, leur amabilité et leur courtoisie.

Leurs compétences restent sur une satisfaction équivalente.

Sur tous ces indicateurs, le niveau régional de satisfaction est supérieur à celui constaté au niveau national.

L'information et la communication progressent sensiblement et se maintiennent au-dessus du niveau national.

Les supports internet en matière de services et d'informations conservent leur niveau antérieur.





ORGANISMES ADHÉRENTS À L'USH CENTRE-VAL DE LOIRE

Offices Publics de l'Habitat (OPH)

C'CHARTRES HABITAT, HABITAT DROUAI, HABITAT EURÉLIEN, LOGEMLOIRET, NOGENT PERCHE HABITAT, TOURS HABITAT, OPAC 36, TERRES DE LOIRE HABITAT, VAL DE BERRY, VAL TOURAINE HABITAT

Entreprises Sociales de l'Habitat (ESH)

CDC HABITAT SOCIAL, EURE&LOIR HABITAT, FRANCE LOIRE, ICF HABITAT ATLANTIQUE, LA ROSERAIE, LOIR&CHER LOGEMENT, PIERRES ET LUMIÈRES, SCALIS, TOURAINE LOGEMENT, VALLOIRE HABITAT, 3F CENTRE VAL DE LOIRE, YSALIA CENTRE LOIRE HABITAT

Sociétés Coopératives

COGECO, COOPÉA, HOMY (SCIC), LA RUCHE HABITAT, LE FOYER D'EURE-ET-LOIR, SCP D'HLM D'INDRE-ET-LOIRE

Sociétés Anonymes Coopératives d'Intérêt Collectif pour l'Accession à la Propriété (SACICAP)

PROCIVIS BERRY, PROCIVIS EURE-ET-LOIR

Autres adhérents

LIGÉRIIS (SEM), FICOSIL, SAC VAL DE FRANCE

L'USH Centre-Val de Loire a trois missions principales :

- La représentation du mouvement Hlm,
- L'animation professionnelle et la production d'informations,
- L'interface entre les instances nationales du mouvement professionnel (USH et fédérations) et les organismes.