



Enquête régionale de satisfaction 2013

Résultats de l'enquête de satisfaction auprès des locataires de 23 organismes Hlm de la région Centre.

Edito
du Président

La qualité du service apporté à leurs clients est une préoccupation constante des organismes Hlm de la région Centre. En 2013 ils se sont à nouveau regroupés pour mener une enquête régionale destinée à évaluer la satisfaction de leurs locataires, comme en 2004, 2007 et 2010. La démarche menée par le cabinet Règle

de Trois est pilotée par l'association régionale Hlm, ce qui permet aux bailleurs de se comparer et crée une émulation entre eux.

Les résultats de l'enquête 2013 montrent une augmentation du niveau de satisfaction globale des locataires, malgré la hausse de leur niveau d'exigence, même si des points restent encore à améliorer, et même si les résultats sont inégaux selon les territoires.

Ces résultats viennent récompenser les efforts quotidiens des personnels Hlm pour maintenir un niveau satisfaisant de propreté et un bon fonctionnement des équipements partout dans le parc social. L'USH Centre y contribue entre chaque enquête collective, en animant des groupes de travail sur la qualité de service et en élaborant des outils comme la charte fournisseurs. Un nouveau plan d'action est en cours d'élaboration pour la période 2014-2016, afin de continuer à répondre aux attentes des locataires qui évoluent.

Je tiens à remercier les organismes qui acceptent de participer à l'enquête et d'en publier les résultats.

Didier Loubet
Président de l'USH Centre

DES LOCATAIRES SATISFAITS DE LEURS CONDITIONS DE LOGEMENT :

Une satisfaction globale élevée : **7,6/10**.

Des locataires toujours très satisfaits de :

- la qualité de l'accueil : **8,1**
- leurs conditions d'entrée dans leur logement : **8**
- l'information reçue : **7,6**.

Traitement des réclamations : **6,6** amélioration de la note concrétisant les efforts entrepris par les bailleurs.

Propreté des parties communes : **6,7**, progression des notes aussi bien sur la fréquence et l'efficacité du nettoyage des parties communes que sur l'évaluation de la propreté des ascenseurs.



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
DE **la région Centre**

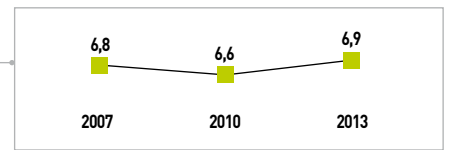
Résultats globaux

DES LOCATAIRES SATISFAITS DE LA QUALITÉ DE VIE

DANS LEUR QUARTIER : **6,9**

Exprimant un sentiment de **sécurité** quasi identique par rapport aux précédentes enquêtes : **7,5**

Satisfaits des **relations de voisinage** : **7,2** et de la **manière dont l'organisme les accompagne** en cas de troubles de voisinage : **6** (nouvelle question)



DES NOTES EN AUGMENTATION SUR LA PROPRETÉ MAIS ENCORE INSUFFISANTES AU REGARD DES EFFORTS ENGAGÉS PAR LES ORGANISMES :

Propreté des parties communes : **6,7**

Propreté des espaces extérieurs : **6,4**

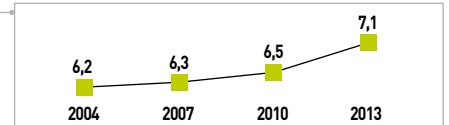
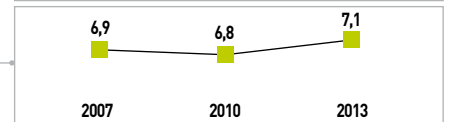
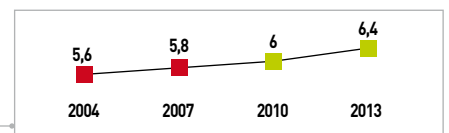
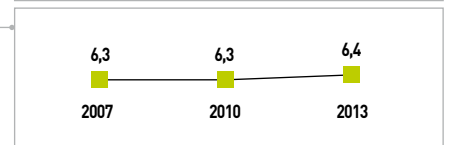
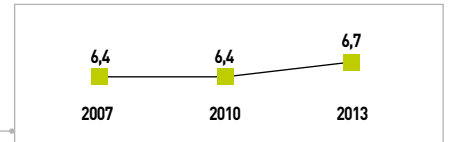
Des locataires reconnaissants du travail réalisé car des résultats satisfaisants sur la **fréquence et de l'efficacité du nettoyage** : **7,2** témoignant des efforts effectués par les organismes

Des locataires qui distinguent la **propreté du hall** : **7,1**

de celle des **escaliers** : **6,8**

Forte satisfaction concernant le **ramassage des ordures ménagères** : **7,8**

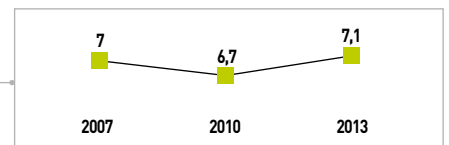
Une progression régulière depuis 2004 sur la **propreté des ascenseurs** : **6,4**



UN BON FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS COLLECTIFS : **7,1**

La satisfaction liée au **fonctionnement de l'ascenseur** progresse fortement depuis 2004 : **7,1**

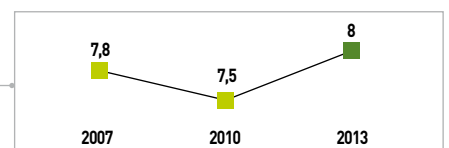
Une faible satisfaction sur les **portes d'entrée d'immeubles et contrôles d'accès** : **6,5**, alors que les organismes ont généralisé ce type d'installation
L'**éclairage des parties communes** est toujours bien noté : **7,8**



DES RÉSULTATS EN PROGRESSION SUR LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS DU LOGEMENT, MALGRÉ UNE HAUSSE DU NIVEAU D'EXIGENCE DES LOCATAIRES : **7,1**

Le fonctionnement de l'**équipement électrique** est toujours apprécié, une note stable de **7,3**

Les **revêtements de sol** : **5,5** et l'**isolation phonique** : **5,6** bien qu'en légère progression par rapport à la précédente enquête restent des points « noirs » traités au fur et à mesure des réhabilitations, quand cela est possible.

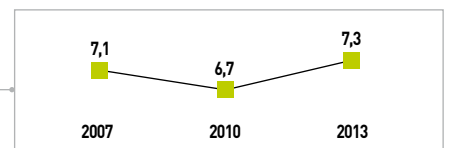


DES NOUVEAUX ENTRANTS FORTEMENT SATISFAITS : **8**

Les nouveaux entrants apprécient particulièrement :

- les **informations transmises et l'accueil** : **8,5** lors de leur entrée dans les lieux ;
- l'**état général du logement** : **7,5**

Ils sont néanmoins, moins satisfaits de la **propreté du logement au moment de rentrer dans les lieux** : **7,3**

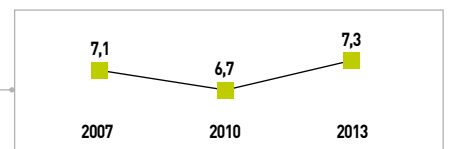


DES NOTES EN PROGRESSION SUR LES DEMANDES D'INTERVENTION

Le **traitement des demandes administratives** bénéficie d'une bonne performance et progresse de 0,3 point avec une note de **7,5**

Le **traitement des réclamations techniques** enregistre une amélioration significative entre les deux enquêtes : **6,6**

C'est un secteur sensible qui figure avec l'accueil et l'information, parmi les principaux critères constitutifs de la satisfaction des locataires.

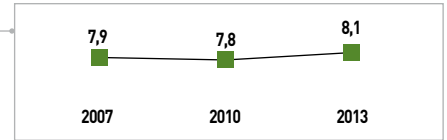
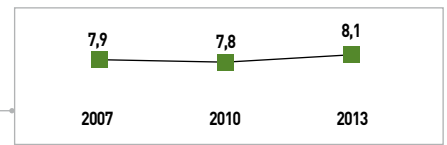


Les locataires évaluent les **interventions techniques** (travaux réalisés dans le logement) comme étant satisfaisantes : **7,1** aussi bien concernant la rapidité de l'intervention que la qualité du travail réalisé. Les interventions techniques dans les parties communes ou dans les espaces extérieurs sont mieux évaluées que les interventions dans le logement : **6,6**



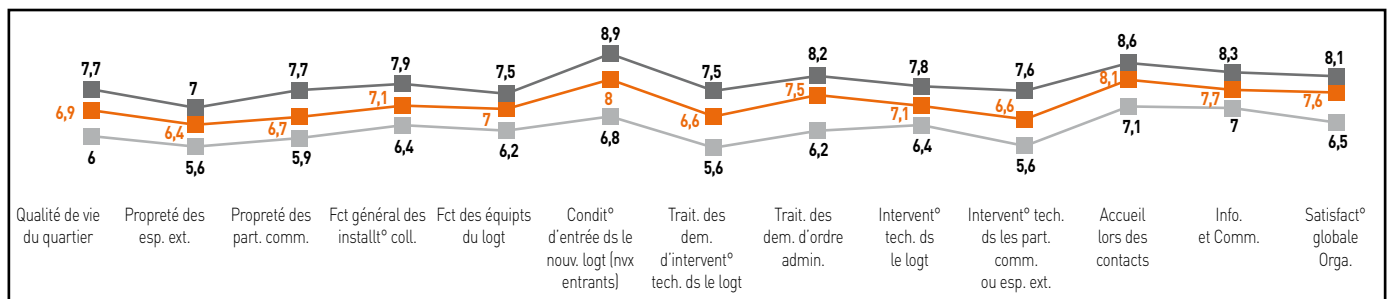
LES LOCATAIRES APPRÉCIENT PARTICULIÈREMENT L'ACCUEIL RÉSERVÉ PAR LEUR BAILLEUR LORS DES CONTACTS AVEC LEURS INTERLOCUTEURS : **7,8**

Les locataires apprécient également l'information et la communication réalisées par les organismes : **7,7**



UN RESSERREMENT DES ÉCARTS ENTRE ORGANISMES

Le graphique suivant présente les écarts entre les organismes ainsi que la moyenne régionale pour les 13 questions principales. Une amplitude importante est constatée sur les questions relatives à la propreté, les conditions d'entrée dans le nouveau logement et sur les demandes d'intervention technique. De manière plus globale, on observe depuis 2004, sous l'effet des plans d'actions mis en place à l'échelle régionale, un resserrement des écarts entre les bailleurs et une harmonisation des performances.



■ Meilleure note parmi les organismes ■ Moyenne régionale ■ Moins bonne note parmi les organismes

Satisfaction inégale en fonction des territoires

	Qualité de vie du quartier	Propreté des espaces extérieurs	Propreté des parties communes	Fonct. des installations collectives	Fonct. des équipements du logement	Conditions d'entrée dans le logement
Collectif en ZUS*	5,9	5,5	6,1	6,8	6,9	8,0
Collectif hors ZUS	6,8	6,4	6,9	7,2	7,1	8,0
Individuel	7,7	6,8	-	-	6,8	7,9
Total	6,9	6,4	6,7	7,1	7,0	8,0

	Trait. des demandes d'ordre administratif	Trait. des demandes d'intervention techn.	Interventions techn. dans le logement	Interventions techn. ds les parties communes	Accueil lors des contacts	Information et communication	Satisfaction globale organisme
Collectif en ZUS	7,0	6,2	6,8	6,2	7,7	7,5	7,1
Collectif hors ZUS	7,5	6,7	7,1	6,7	8,1	7,8	7,6
Individuel	7,7	6,6	7,1	6,5	8,1	7,8	7,7
Total	7,5	6,6	7,1	6,6	8,1	7,7	7,6

- 1 logement sur 4 est un logement individuel.
 - Plus d'1 logement sur 5 est situé en ZUS.
- La localisation des logements influe fortement sur l'appréciation des locataires : l'insatisfaction est plus forte lorsqu'ils habitent un logement collectif en ZUS.

* ZUS : Zone Urbaine Sensible

Impact du profil des locataires sur la satisfaction

Les séniors ont un niveau de satisfaction plus élevé (7,9 pour 7,6 sur l'ensemble des locataires). Les plus insatisfaits sont les ménages d'âges intermédiaires (30/45 ans) en famille avec enfants, locataires depuis déjà 5 à 10 ans et qui peuvent vivre leur présence dans l'habitat social comme une frustration de ne pouvoir accéder à un logement en accession.



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT DE *la région Centre*

L'USH Centre est une association loi 1901 regroupant 39 organismes d'Hlm : 13 Offices publics de l'habitat, 16 entreprises sociales pour l'habitat, 7 sociétés coopératives et 3 sociétés de crédit immobilier. Le parc locatif des 29 bailleurs sociaux représente 182 000 logements sur la région Centre.

Méthodologie

A l'occasion du congrès de Lille en 2003, le mouvement Hlm a pris l'engagement de réaliser tous les 3 ans des enquêtes de satisfaction sur la qualité du service apporté aux locataires. Une première vague d'enquêtes a eu lieu en 2004, avec renouvellement en 2007, 2010 et 2013.

C'est dans le cadre de cette démarche nationale que l'USH Centre a proposé en avril 2013 à ses adhérents de mener une enquête commune, qui a regroupé 23 bailleurs représentant un patrimoine de 160 000 logements, soit 88% du parc locatif social régional. Le cabinet Règle de Trois a été désigné pour réaliser des enquêtes téléphoniques auprès de 17 500 locataires, entre mi-octobre et décembre 2013, selon un plan de sondage représentatif de chacun des organismes. Les locataires ont répondu à des questions dont les résultats ont été exprimés en note sur 10 : une note égale ou supérieure à 7 correspond à une satisfaction certaine, tandis qu'une note inférieure à 6 correspond à des points à améliorer.

Des plans d'actions au niveau régional entre chaque enquête

2005-2007 : Suite aux résultats de la première démarche collective menée par l'USH Centre en 2004, deux groupes de travail, l'un sur le thème de la propreté des parties communes et l'autre sur le traitement des réclamations, animés par l'association régionale et un expert de l'USH, et basés sur l'échange de pratiques et l'apport de méthodologies, ont permis d'alimenter les réflexions internes des organismes et de nourrir les plans d'actions de chaque bailleur.

2008-2010 : La seconde vague d'enquête de satisfaction a débouché sur un plan d'actions centré sur la coproduction avec les locataires dans les quartiers les plus difficiles. Un état des lieux des pratiques en matière de qualité de service dans les organismes a été réalisé et publié.

2011-2013 : Après la troisième vague d'enquête de satisfaction de nouveaux axes de travail ont été identifiés : élaboration d'une charte d'engagements réciproques bailleurs-fournisseurs, signée en mars 2013 par les différentes fédérations concernées (FFB, CAPEB, USH Centre). Réalisation d'une vingtaine de tables-rondes réunissant près de 170 locataires de 11 organismes Hlm pour recueillir les attentes des locataires. Mise en place d'une instance régionale de concertation locative, qui se réunit 2 à 3 fois par an et traite différents dossiers : élection des représentants de locataires, grilles de vétusté...

Pistes de travail pour 2014-2016

Lutte contre les incivilités avec un cycle de réunions régionales favorisant les échanges entre organismes, le « benchmark » et la production éventuelle d'outils, comme des procédures de traitement des troubles de voisinage, ou l'association des locataires à la co-production de la qualité de leur cadre de vie.

Management de la qualité avec l'organisation de rencontres régionales d'information animées par des experts USH : Centres relations clients, coût de la qualité de service, évaluation des outils comme les certifications...

Lancement d'un cycle de travail sur **l'observation et la maîtrise des charges**

Evolution de la gestion de proximité pour adapter l'organisation, tenir compte des territoires, et travailler sur la communication de proximité.

Liste des organismes ayant participé à la démarche commune :

+ OPH du Cher + Bourges Habitat + France Loire + Jacques Coeur Habitat + Habitat Eurélien + Eure et Loir Habitat + Nogent Perche Habitat + SIAP Pithiviers + OPH Le Logement Dunois + OPHAC de l'Indre + Habitat Drouais + Scaldis + Touraine Logement + Tour(s) Habitat + SA La Tourangelle + Val Touraine Habitat + Nouveau Logis Centre Limousin + Terres de Loire Habitat + La Roseraie + Loir et Cher Logement + Les Résidences de l'Orléanais + Vallogis + LogemLoiret +

Contact : Si vous souhaitez obtenir plus d'informations, vous pouvez prendre contact avec Brigitte Jallet, directrice de l'USH Centre, Franck Renier, chargé de mission, Tél. 02 188 45000, Fax : 02 38 68 11 78, mail : arhlmc@union-habitat.org, www.ush-centre.org