

**SPÉCIAL**

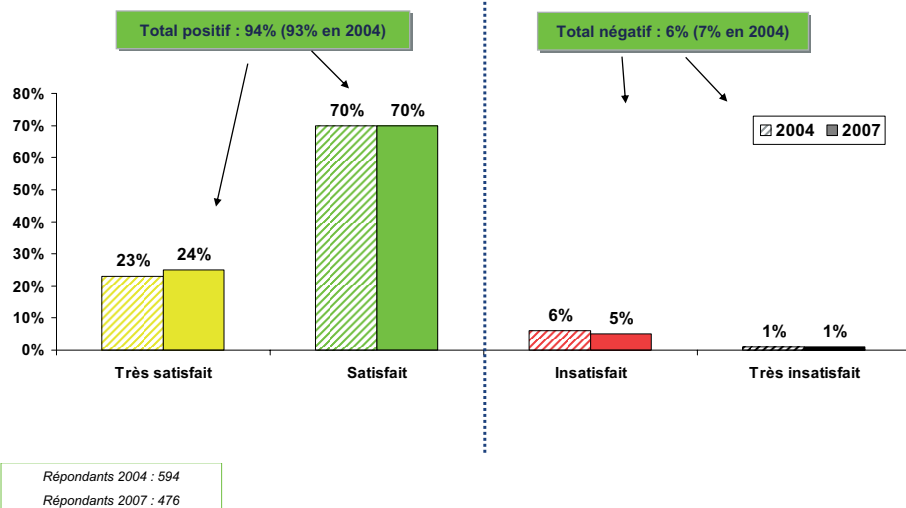
## ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES LOCATAIRES

Dès 2003, le mouvement HLM s'est engagé à mettre en place une évaluation de la qualité de service rendue aux locataires. C'est ainsi qu'en 2004, 12 bailleurs de la Basse-Normandie, encadrés par l'Association Régionale, ont réalisé une enquête de satisfaction.

Dans le cadre de l'engagement pris, il a été convenu de renouveler cette enquête fin 2007 et 12 bailleurs y ont participé. En voici les principaux résultats pour notre société.

### Satisfaction globale

Globalement quel est votre niveau de satisfaction vis à vis de votre bailleur ?



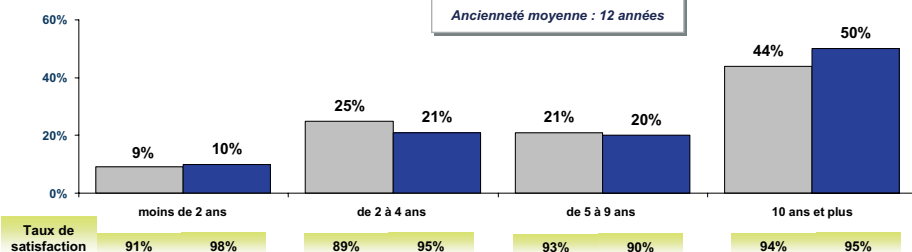
### Les objectifs de cette démarche sont les suivants :

- **Mesurer** la satisfaction des locataires.
- **Comparer** les évolutions des scores de satisfaction, ainsi que la sensibilité des critères depuis 2004.
- **Approfondir** les points de défaillance et d'insatisfaction des locataires.
- **Hiérarchiser** les critères de satisfaction suivant leur impact sur la satisfaction globale.
- **Définir les priorités d'actions.**

### Le parcours résidentiel

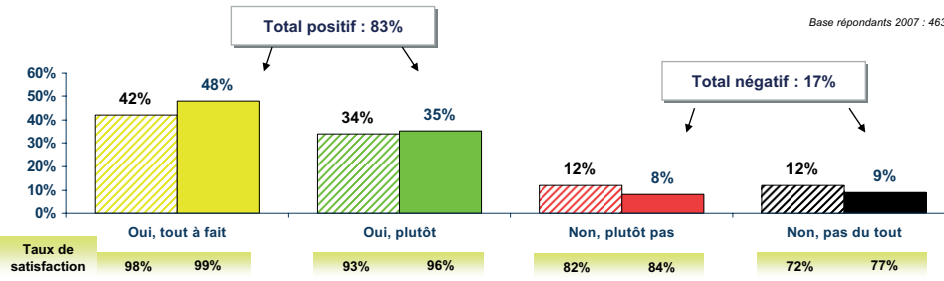
803. Depuis combien d'années habitez-vous le quartier

Base répondants 2007 : 439



805. Dans l'avenir, vous souhaitez rester dans votre quartier ?

Base répondants 2007 : 463



Les questionnaires ont été distribués par La Poste en décembre 2007 et janvier 2008 à une sélection de locataires représentative.

Cette méthode permet d'être représentatif de l'ensemble de la population du parc.

Sur 1.288 questionnaires envoyés, 491 enquêtes ont été retournées.

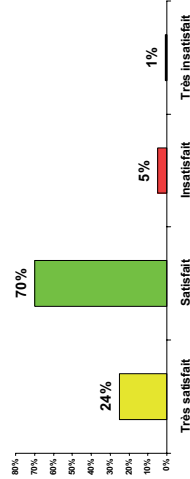
Le taux de retour est de 38,1 % (48,3 % en 2004)

# Calcul d'un score

-De façon à synthétiser le niveau de satisfaction en un seul chiffre, chaque modalité de réponse est pondérée par un poids.

-Nous vous proposons d'adopter une règle de pondération afin de créer de la variance dans les résultats afin de tirer votre organisme vers la recherche de l'excellence.

Quel est votre niveau de satisfaction globale vis à vis de votre bailleur?



**Score de satisfaction**

- Très satisfait 100
- Satisfait 70
- Insatisfait 30
- Très insatisfait 0

On aurait un score de 70 si 100% des locataires avaient répondu « satisfait »

**Score global = 74,9 (73.6 en 2004)**

# Score des thèmes

Rappel score global 2007 : 75 (score en 2004 : 74)

Excellent	Score de 70 à 100
Très Bon	Score de 63 à 70
Bon	Score de 57 à 63
Moyen	Score de 43 à 57
Mauvais	Score de 30 à 43
Très mauvais	Score de moins de 30

Thèmes	2004	2007	Evolution des scores
100 - Le cadre vie quartier	70,1	69,4	-1
200 - La propreté des abords	61,6	62,0	0
201 - La propreté des parties communes	61,8	62,3	0
301a - L'état général du logement	66,5	64,4	-2
301b - L'état général de l'immeuble	62,2	66,0	4
400 - Les relations avec organisme	73,8	74,6	1
511 - Le traitement des demandes	66,4	67,3	1
600 - L'information reçue	70,8	70,4	0
700 - L'entrée dans le logement	65,2	76,5	11

# Les scores de satisfaction

23 items sont excellents

29 items obtiennent de très bons scores

Sous thèmes	Scores
402 - Accueil contacts visite	77,0
401 - Accueil contacts par téléphone	76,7
700 - Globalement, entrée logement	76,5
706 - Conditions de location	75,8
109 - Proximité des écoles	74,7
404 - Relations personnel agence-siège	74,7
400 - Globalement, relation organisme	74,6
506 - Ecoute accordée lors d'une demande	74,2
710 - Les parties communes	73,6
305 - Fonctionnement ascenseur	73,2
108 - Qualité travaux réalisés	73,0
103 - Proximité des services publics	72,9
403 - Relations personnel proximité	72,4
509 - Respect date RDV bailleur	71,7
306 - Antennes, câbles	71,6
310 - Autre chauffage	71,5
507 - Compréhension de la demande	71,3
708 - Fonctionnement du logement et de l'immi	71,2
107 - Proximité des services postaux	70,8
307 - Boîtes aux lettres	70,4
600 - Globalement, information reçue	70,4
206 - Propreté ascenseur	70,2
709 - L'entretien locatif	70,2

Sous thèmes	Scores
110 - Proximité des commerces	69,9
105 - Proximité des transports	69,7
100 - Globalement, le cadre vie quartier	69,4
204 - Propreté hall d'entrée	68,9
314 - Ventilation	68,6
304 - Eclairage parties communes	68,6
808 - Rapport qualité-prix	67,7
711 - Les abords proches	67,5
511 - Globalement, traitement de la demande	67,3
602 - Info fonctionnement équipements indivi	67,3
214 - Système collecte déchets	66,8
601 - Info fonctionnement équipements collec	66,7
104 - Signalétique rues immeubles	66,6
510 - Respect date RDV entreprise extérieure	66,6
707 - L'état des lieux	66,3
101 - Qualité relation voisinage	66,3
302 - Portes (hall, garage)	66,1
301b - Etat général de l'immeuble	66,0
508 - Délais de réponse à la demande	65,4
311 - Plomberie, robinets	64,7
106 - Proximité des activités de loisirs	64,7
312 - Appareils sanitaires	64,5
301a - Etat général du logement	64,4
209 - Propreté espaces verts	64,3
208 - Propreté caves, sous-sols	63,8
605 - Info divers contrats d'entretien	63,7
111 - Sécurité du quartier	63,6
607 - Info sur les loyers et charges	63,3

12 items obtiennent de moyennes performances bons scores

Sous thèmes	Scores
207 - Propreté local poubelles	62,8
210 - Propreté voiries trottoirs	62,3
201 - Globalement, propreté part. con	62,0
200 - Globalement, propreté abords	61,8
309 - Chauffage électrique	61,7
606 - Info sur l'APL	61,7
712 - Le parking	60,7
303 - Interphonie, digicode	60,7
704 - Respect délais prévus	59,5
603 - Info travaux parties communes	59,3
701 - Propreté logement lors entrée	58,6
313 - Porte d'entrée logement	58,1

3 items obtiennent de mauvaises performances moyens

Sous thèmes	Scores
604 - Info travaux logement	57,0
103 - Possibilités de stationnement	54,4
705 - L'Etat du jardin	47,9

Aucun item n'est mauvais

Aucun item n'est très mauvais