

Poitou-Charentes Enquête Qualité de service 2014



Satisfaction globale **87%**

La qualité de service est un enjeu de premier plan pour les organismes de logement social en Poitou-Charentes.

La démarche d'écoute formalisée des habitants est une expérience riche d'enseignements.

Elle permet d'évaluer les actions mises en place par les organismes et d'identifier les marges de progrès nécessaires pour améliorer le service rendu. Les organismes réalisent régulièrement des enquêtes sur des sujets tels que les conditions d'entrée dans le logement, le départ, les travaux réalisés (suite à une réhabilitation par exemple), la qualité des prestations sous contrat, etc.

En 2003, le Mouvement Hlm national, a pris un engagement professionnel en faveur de l'amélioration de la qualité du service, et depuis lors, les organismes de logement social procèdent tous les trois ans, à une évaluation globale de la satisfaction de leurs locataires.

Cette enquête triennale est toujours réalisée par une tierce partie et porte sur sept grandes thématiques :

- la satisfaction générale,
- le cadre de vie,
- la propreté,
- le fonctionnement des équipements,
- le traitement des demandes,
- les conditions d'entrée dans les lieux,
- l'information et la communication.



**ASSOCIATION
RÉGIONALE
DES ORGANISMES
SOCIAUX
POUR L'HABITAT
EN POITOU-CHARENTES**



LES BAILLEURS SOCIAUX DE POITOU-CHARENTES SE MOBILISENT COLLECTIVEMENT

Les organismes Hlm de la région sont engagés depuis plusieurs années dans cette démarche, notamment de manière mutualisée (en 2008, en 2011 et en 2014) avec l'appui de l'Association Régionale des Organismes Sociaux pour l'Habitat en Poitou-Charentes (AROSH PC).

Ainsi en 2014, ce sont 17 bailleurs sociaux qui se sont mobilisés au sein d'une démarche commune avec le même prestataire. Ce travail a notamment permis à ces derniers d'être évalués sur le même questionnaire et d'analyser ensemble leurs résultats.

La mission a été confiée au cabinet AVISO Conseil basé à Lyon. Ce dernier a déterminé (selon la méthode des quotas) un panel représentatif de locataires du parc Hlm régional, qu'il a interrogé par téléphone (à l'exception d'un organisme par courrier). Les personnes interrogées habitent les quatre départements, logent dans des quartiers situés aussi bien en ZUS (Zone Urbaine Sensible) qu'hors ZUS, et vivent dans un logement de type individuel ou collectif.

86,8%

des locataires se déclarent satisfaits de leur bailleur

86,6%

recommanderaient leur bailleur à un proche

89,5%

se déclarent satisfaits de leur logement

88,1%

sont satisfaits de la qualité de vie de leur quartier

Ces questions, qui concernent la satisfaction générale des locataires vis-à-vis de leur bailleur et de leur quartier, affichent des résultats encourageants pour l'ensemble du personnel des organismes Hlm qui œuvrent quotidiennement à leur service.

L'enquête réalisée en 2014 a permis de conforter l'indicateur de la satisfaction globale (avec un taux de « très satisfait » en hausse par rapport à 2011) ainsi que le taux de recommandation locataires. Les niveaux de satisfaction sont relativement homogènes selon le type de logement et la zone d'habitat. L'évaluation globale est encore plus positive de la part des locataires récemment arrivés au sein du parc.

L'enquête collective 2014

17
organismes
OPH, ESH, EPL*

75 102
logements concernés

96%
du patrimoine
régional

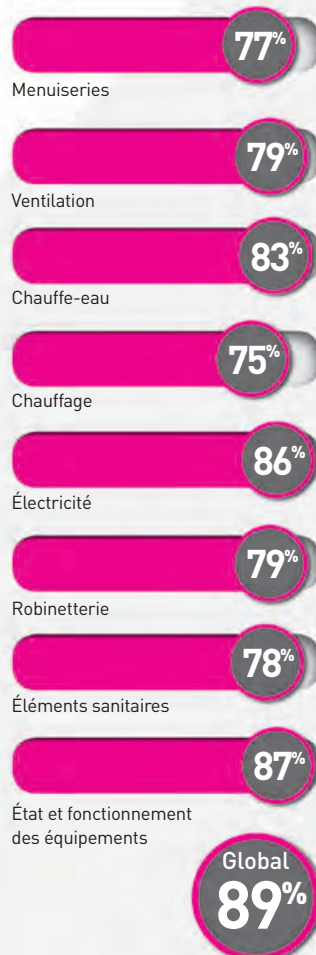
14 615
locataires interrogés

* OPH : Office Public de l'Habitat, ESH : Entreprise Sociale pour l'Habitat et EPL : Entreprise Publique Locale.

Les locataires du parc social sont satisfaits de leur logement

Avec un taux de satisfaction liée au logement de 89%, le logement est jugé de manière très qualitative par les locataires. L'état et le fonctionnement des équipements du logement recouvrent également des bons résultats avec 87% de locataires satisfaits.

Le niveau d'exigence se révèle plus important sur certains aspects comme les sols, les menuiseries, le chauffage (température, équipements, coût ...) ou encore le poste robinetterie-sanitaires. Sur ces items, des attentes sont plus fortes dans les logements anciens, notamment en ZUS.



Et le coût du logement ?

82% des locataires Hlm picto-charentais se déclarent satisfaits de leur loyer, et 76% du montant des charges locatives

L'accueil et les relations avec le bailleur restent un point fort

Comme en 2011, la qualité des contacts avec les équipes des bailleurs est reconnue par les locataires qui s'en déclarent satisfaits à 87%.

Ces derniers sont particulièrement satisfaits des conditions d'entrée dans le logement (informations données, état des lieux...) avec des taux supérieurs à 90%.

Malgré les efforts déjà réalisés par les bailleurs au moment de la remise en location des logements (visite conseil auprès de locataires sortants, travaux de remise en état...), des marges de progression demeurent concernant l'état et la propreté du logement (76% de satisfaction).

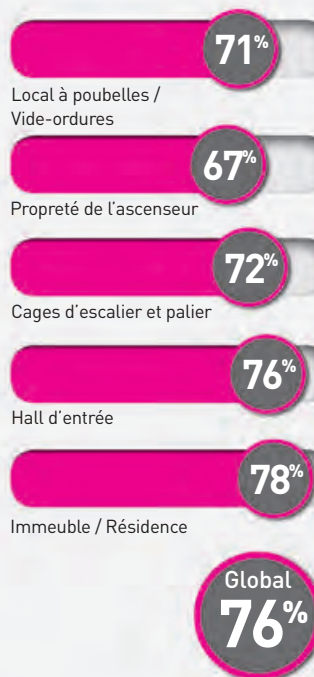


Des progrès significatifs en matière de propreté des parties communes mais des attentes toujours fortes

L'amélioration de la propreté des parties communes a constitué un enjeu de premier plan pour les bailleurs sociaux, suite aux précédentes enquêtes.

Cette mobilisation a porté ses fruits puisque le taux de satisfaction globale est passé de 71% en 2011 à 76% en 2014.

49% des locataires estiment que leur insatisfaction est due au comportement des habitants, 37% considèrent qu'elle est plutôt liée à des défaillances de qualité ou de fréquence du nettoyage, et pour 10% c'est la qualité de l'immeuble qui est en cause (4% ne se prononcent pas).



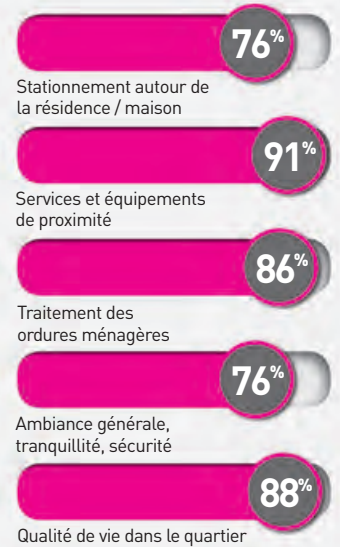
Une qualité de vie appréciée

Avec un taux de 88% en progression depuis 2011 (86%) les locataires du parc social jugent positivement la qualité de vie dans leur quartier.

Bien que plus faible dans certains secteurs, ce taux reste très positif en moyenne dans les ZUS avec 83% de satisfaction.

Les ménages sont particulièrement satisfaits de la présence des services et équipements situés à proximité de leur lieu de vie (91% de satisfaction).

Les attentes les plus prégnantes portent sur la sécurité et la tranquillité (-2 points par rapport à 2011) ainsi que sur le stationnement (résultat stable depuis 2011 qui reste en retrait par rapport aux autres items).



Un axe prioritaire d'amélioration : le traitement des demandes des locataires

Malgré la qualité reconnue des échanges bailleurs-locataires, les axes d'amélioration concernent le traitement des demandes, principalement techniques, mais également d'autres natures (demandes de mutation notamment).

Si l'on constate une relative satisfaction quant aux réponses de 1^{er} niveau (facilité d'accès à l'interlocuteur, compréhension de la demande), les recherches d'optimisation du service doivent porter en priorité sur le suivi de la demande, la rapidité de l'intervention, et le traitement du problème signalé.

En effet, ce point a déjà donné lieu à des plans d'action spécifiques au sein des organismes. Les bailleurs ont notamment développé des outils de suivi plus efficaces et ont également renforcé les contrôles auprès de leurs prestataires.



« La Herse » à Cerizay,
Habitat Nord Deux-Sèvres.



La qualité de service : l'affaire de tous !

Lors de chaque enquête triennale, chaque bailleur dispose de ses résultats individuels, ainsi que ceux du département et de la région, afin de lui permettre de se positionner. Ces éléments sont communiqués au Conseil d'Administration ainsi qu'au Conseil de Concertation Locative, qui réunit des représentants des locataires. Un plan d'action interne à l'organisme est alors mis en place afin d'améliorer les prestations jugées les moins qualitatives par les locataires.

Mais améliorer la qualité du service rendu est un véritable défi, d'autant plus difficile

à relever qu'il n'engage pas uniquement l'organisme. La propreté et la tranquillité des lieux par exemple, relèvent également de la responsabilité des habitants. Sans leur collaboration, les efforts des bailleurs n'auraient qu'une faible portée. Ainsi plusieurs organismes de la région ont développé ces dernières années, des chartes de bon voisinage impliquant les locataires dans la mise en œuvre du plan d'action.

Les collectivités locales contribuent également à la qualité de service, à travers notamment le ramassage des ordures, l'entretien des espaces extérieurs, ou encore

la sécurité... Les résultats des enquêtes triennales sont aussi l'occasion pour les bailleurs d'échanger avec leurs partenaires institutionnels sur ces sujets.

Aussi, est-il important de rappeler que la qualité du service rendu aux habitants doit nécessairement être le résultat d'une mobilisation collective de l'ensemble des parties prenantes : bailleurs sociaux, mais aussi locataires, prestataires/fournisseurs et collectivités locales.

Une dynamique régionale qui dépasse le cadre de l'enquête

Depuis 2008, l'AROSH PC assure la maîtrise d'ouvrage des enquêtes triennales de satisfaction mutualisées. Les résultats font l'objet de réunions d'échanges et d'analyse inter-organismes à l'échelle des départements et de la région.

À l'issue de ces réunions de travail, un plan d'action régional « Qualité de Service » est élaboré en concertation avec l'ensemble des

référents qualité des bailleurs, puis adopté par le Conseil d'Administration de l'AROSH PC.

La mise en œuvre de ce plan d'action passe par l'organisation de rencontres professionnelles dans le cadre d'un « Clubs QS » animé par l'AROSH PC avec l'appui de l'Union Sociale pour l'Habitat. Ces temps d'échanges visent à travers des retours d'expériences et de bonnes pratiques,

à déterminer les leviers d'amélioration des points repérés au niveau régional.

Dans ce cadre pour 2015 et 2016, les bailleurs ont choisi de porter leurs efforts collectifs en priorité sur le traitement des demandes des locataires, la maintenance qualitative du parc et des parties communes en lien avec les habitants, et le suivi des interventions réalisées par des prestataires.

Les organismes ayant participé à l'enquête de satisfaction collective 2014 :



**ASSOCIATION
RÉGIONALE
DES ORGANISMES
SOCIAUX
POUR L'HABITAT
EN POITOU-CHARENTES**

Maillon régional du Mouvement Hlm, l'AROSH Poitou-Charentes regroupe 24 organismes de logement social répartis sur la région Poitou-Charentes : 9 Offices Publics de l'Habitat, 7 Entreprises Sociales pour l'Habitat, 4 SEM Habitat, 3 Sociétés Coopératives et 1 SACICAP.

www.aroshpc.org
aroshpc@union-habitat.org