



Enquête régionale de satisfaction Nord-Pas-de-Calais Édition 2004

**Présentation globale
des résultats**

Sommaire

I.	L'analyse des thèmes de satisfaction	6
II.	La synthèse de la satisfaction	15
III.	La compréhension de la satisfaction	23
IV.	La synthèse générale	34
V.	Les annexes	39

Le contexte

Dans le cadre de l'engagement professionnel pris par l'ensemble du Mouvement de l'Union Sociale pour l'Habitat lors du congrès tenu à Lille en juin 2003, le Comité Directeur de l'Union Sociale pour l'Habitat du Nord-Pas-de-Calais a décidé de proposer aux organismes une démarche collective de mise en œuvre de l'engagement « qualité de services ».

Elle prévoit la réalisation, par chaque organisme, tous les 3 ans et au plus tard en 2004, d'une enquête de satisfaction auprès des locataires.

21 organismes ont souhaité participer à la démarche commune. Ils représentent approximativement 200 000 logements.

Les objectifs

En se regroupant, les organismes ont souhaité atteindre plusieurs objectifs :

- Consolider et enrichir les résultats d'enquêtes déjà menées pour certains ; engager une première démarche de mesure de la satisfaction pour d'autres.
- S'assurer, grâce à des méthodes unifiées, que les résultats produits à destination de chaque organisme sont d'une qualité de représentativité et de fiabilité irréprochable.
- Se donner, grâce à la consolidation des données entre eux, la possibilité de traitements et d'analyses tant sur les territoires que sur les divers segments de patrimoine ou de clientèle qu'aucun d'entre eux ne pourrait obtenir individuellement.
- Créer une base simple dont le suivi pourra être assuré dans le temps (une vague d'enquêtes tous les 2 ou 3 ans).
- Argumenter, à partir des résultats observés, les actions de progrès dans la qualité du service rendu qui s'avèreront nécessaires, tant dans l'action individuelle de chaque organisme que dans leur action collective au sein de l'Union Sociale pour l'Habitat du Nord-Pas-de-Calais.
- Rendre possible, par la réalisation synchronisée des enquêtes auprès d'un grand nombre de clients locataires, une communication grand public à fort impact régional.

La méthodologie

La présente enquête a pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction des locataires des 21 organismes du Nord-Pas-de-Calais qui adhèrent à la démarche commune de mesure de la qualité du service rendu.

Un questionnaire de 52 questions, passant en revue les différents thèmes de satisfaction, a été mis en place par le groupe de travail et administré par téléphone entre le 29 octobre et le 8 décembre 2004 à un échantillon de 15 079 locataires sélectionnés aléatoirement pour chaque organisme. Ces locataires interrogés ont été répartis par quotas sur la base du nombre de locataires par typologie d'habitat et par territoire de gestion que chaque organisme a indiqué.

La résultante de ce plan de sondage en termes de répartition par communauté d'agglomération (par organisme) a révélé des écarts par rapport à la répartition réelle. Aussi, pour être parfaitement cohérent avec celle-ci, un redressement d'échantillon a été mis en place afin de faire reposer tous les calculs par communauté d'agglomération sur cette base, la plus fidèle possible à la réalité. Par convention, les notes thématiques (environnement et cadre de vie, ...) sont les moyennes des questions qui la composent (individu par individu) et la note globale de satisfaction est la moyenne arithmétique des notes des 6 thèmes.

I. L'ANALYSE DES THEMES DE SATISFACTION

Les notes sont obtenues par conversion de l'échelle de satisfaction selon les modalités suivantes : Tout à fait satisfait = 10/10; Plutôt = 7/10; Plutôt pas = 3/10 et Pas du tout = 0/10. Les cases vertes mettent en évidence les évaluations comprises entre 7 et 10/10. Les cases rouges signalent celles comprises entre 0 et 6/10. Attention : les bornes sont définies à plusieurs décimales alors qu'une seule apparaît ici. Cela peut avoir pour effet de présenter un même chiffre (arrondi) avec deux codes couleurs différents.

L'environnement et le cadre de vie

Note du thème : 7,2 / 10

► Si les relations de voisinage obtiennent la meilleure note sur ce thème, le stationnement est largement en retrait par rapport aux autres critères du thème.

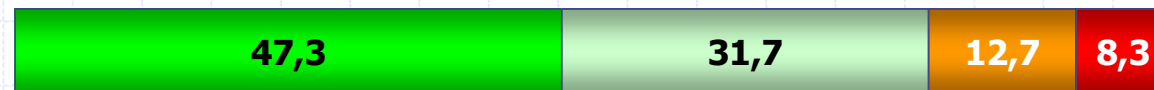
Note sur 10

Le cadre de vie de votre quartier



7,0

La sécurité dans votre environnement proche



7,3



Vos relations de voisinage



7,9

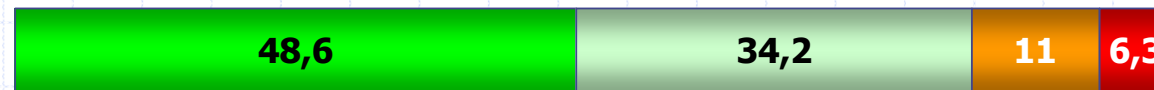


Le stationnement



6,0

La signalétique



7,6

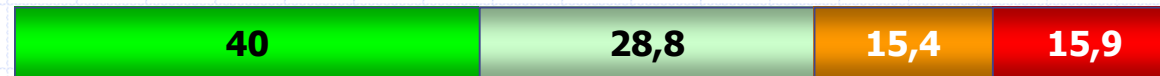
La propreté

Note du thème : 7,2 / 10

► Des notes plutôt moyennes sur chacun des critères relatifs à la propreté, avec une exception : la fréquence du ramassage des ordures ménagères et encombrants.

Note sur 10

La propreté du hall d'entrée



6,5

La propreté de votre cage d'escalier



6,4



La propreté de l'ascenseur



6,1

La propreté du local à poubelles



6,8

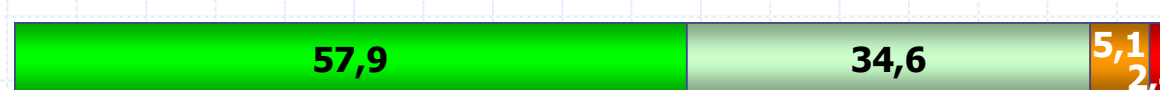
La propreté des espaces verts et abords



6,8



La fréquence du ramassage des OM et encombrants



8,4

Tout à fait satisfait = 10 ; Plutôt satisfait = 7 ; Plutôt pas satisfait = 3 ; Pas du tout satisfait = 0

L'état et le fonctionnement des équipements collectifs

Note du thème : 7,1 / 10

► Une opposition catégorique entre les boîtes aux lettres et l'éclairage d'un côté et l'ascenseur et les portes de hall d'un autre côté

Note sur 10

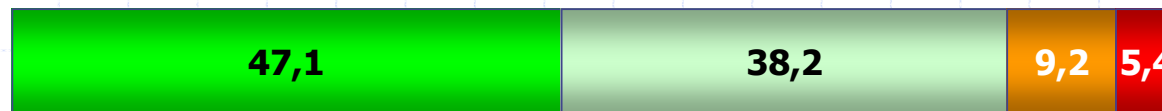


Le fonctionnement des portes de halls d'entrée



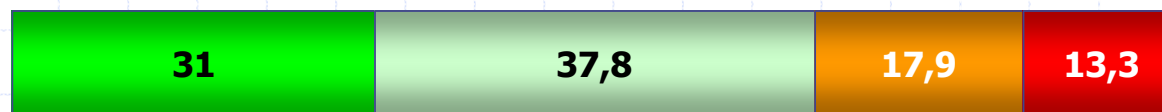
6,0

Le fonctionnement de l'éclairage des parties communes



7,7

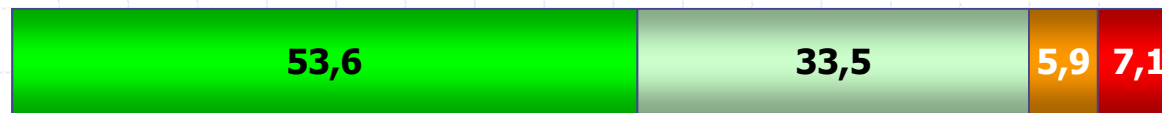
Le fonctionnement général de l'ascenseur



6,3



Le fonctionnement des boîtes aux lettres



7,9

L'état des équipements individuels

Note du thème : 7,2/10

► Parmi les équipements individuels, les revêtements de sol semblent en bien moins bon état que l'aération et l'installation électrique.

Note sur 10



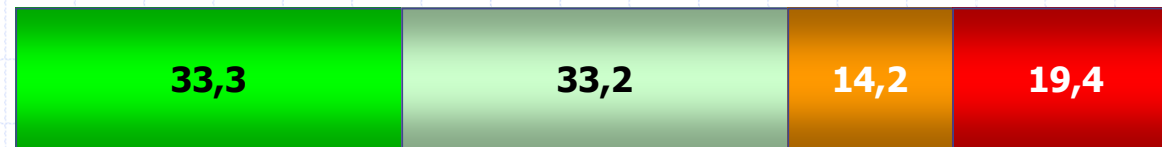
Les locataires de moins d'1 an

► *Les locataires récents plus sévères sur la propreté du logement lors de l'emménagement.*

**Note
sur 10**



La propreté du logement lors de l'emménagement



6,1



La qualité des travaux réalisés



7,9

Le respect des délais prévus



7,3

Le traitement des réclamations

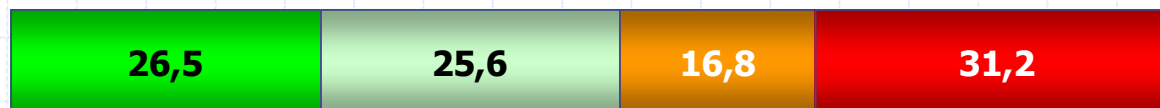
Note du thème : 4,9/10

► *Il s'agit du thème qui recueille la moins bonne note, en particulier en ce qui concerne les délais pour apporter une solution et la manière dont ça s'est passé (les 2 critères les moins bien notés parmi les 33).*

Note sur 10

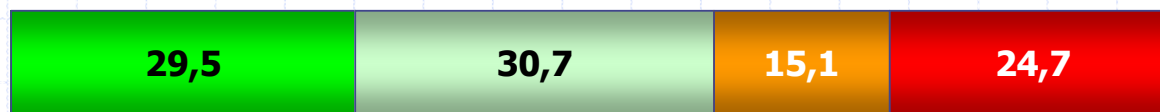


La manière dont cela s'est passé



4,9

L'écoute accordée et les informations données



5,6



Les délais pour vous apporter une solution



4,1

La qualité du travail de l'entreprise



6,1

La communication

Note du thème : 7,0/10

► 2 points forts dans ce thème : la compréhension de la facture et les supports d'information.

Note sur 10

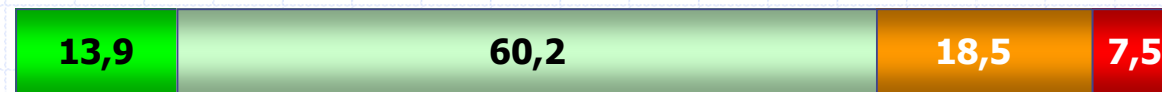
La manière dont on communique auprès de vous



6,8



Le bon interlocuteur pour une information



6,2

L'information reçue sur les travaux prévus



6,4



La compréhension de votre facture mensuelle



7,8



Les supports d'information



7,7

La note globale de satisfaction

Note globale : 6,9 / 10

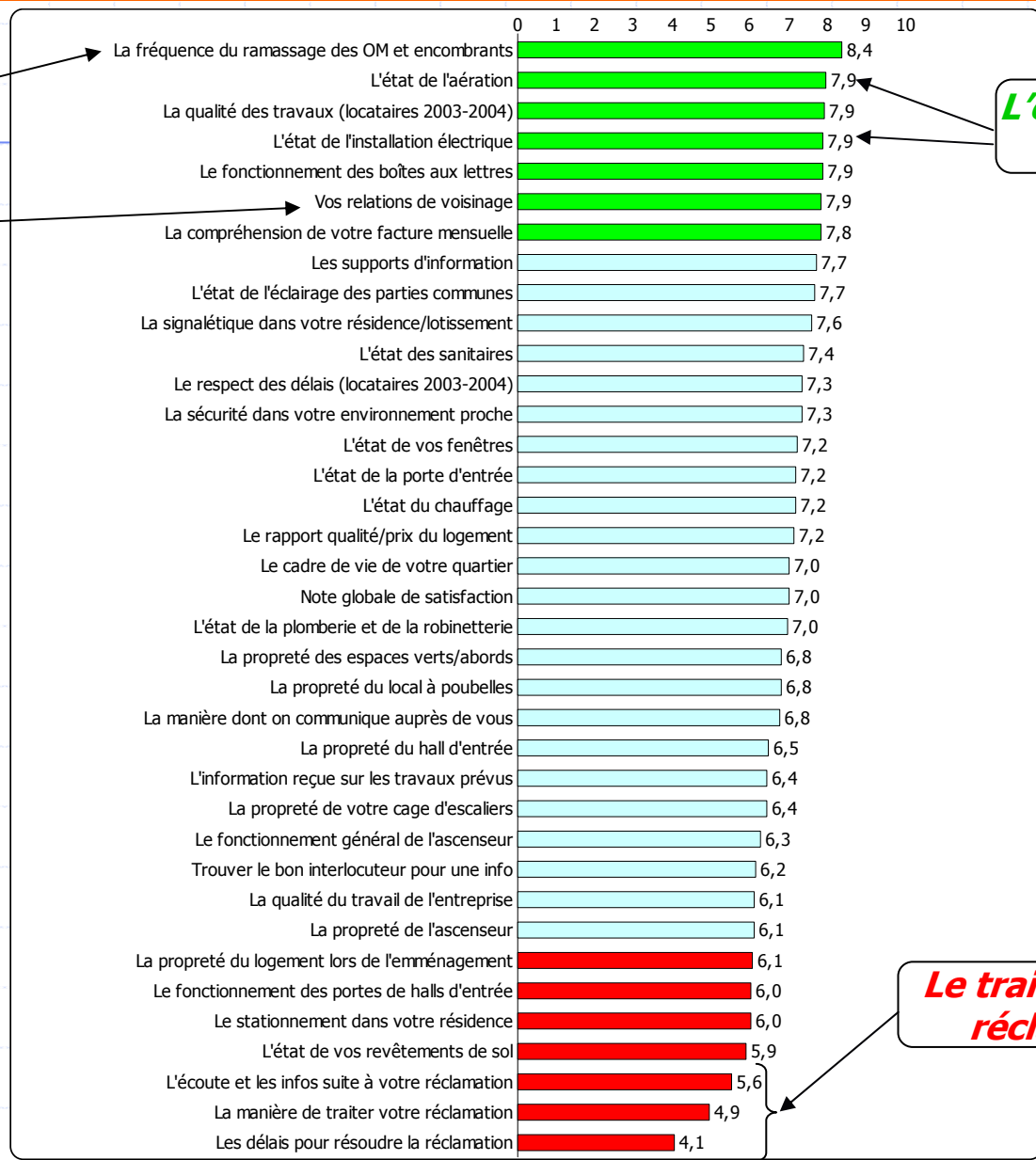
	Note sur 10
L'environnement et le cadre de vie	7,2
La propreté	7,2
L'état et le fonctionnement des équipements collectifs	7,1
L'état des équipements individuels	7,2
Le traitement des réclamations	4,9
La communication de l'organisme	7,0

Synthèse de la satisfaction par critère

La propreté

**L'environnement
et le cadre de vie**

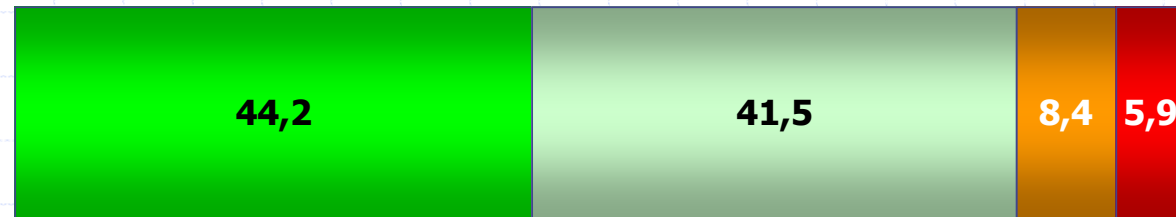
**L'état des équipements
individuels**



**Le traitement des
réclamations**

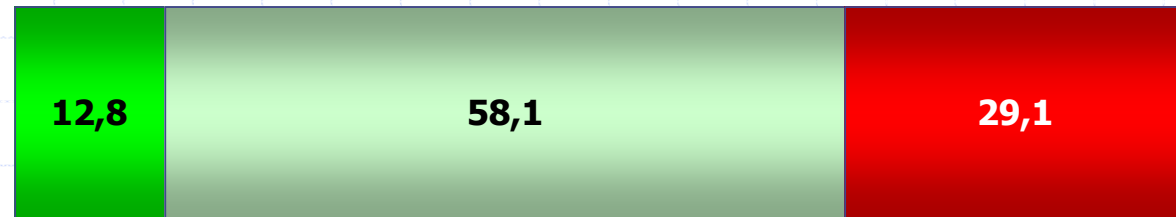
La satisfaction globale du logement et l'évolution

Satisfaction globale du logement



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

Evolution depuis 1 an

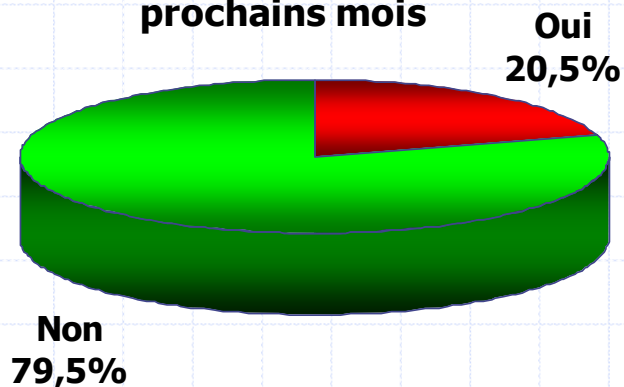


S'améliorer ; Se maintenir ; Se dégrader

- ***Quelque soit le profil des locataires, ils sont davantage à estimer que depuis 1 an, cela aurait plutôt tendance à se dégrader qu'à s'améliorer.***

Les intentions de quitter le logement

Intentions de quitter votre logement actuel dans les 6 prochains mois

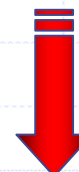
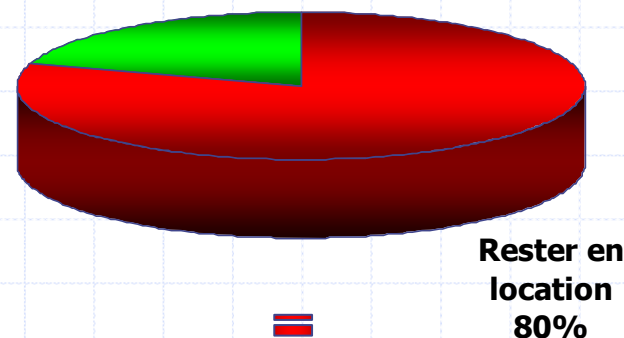


Base : 15 079 interrogés



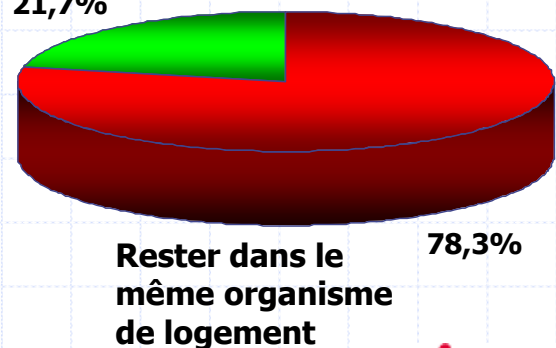
Acheter un logement
20%

Base : 3 057 interrogés



Changer d'organisme de logement
21,7%

Base : 2 378 interrogés



► **2 locataires sur 10 envisagent de quitter leur logement. Parmi eux, 8 sur 10 souhaitent rester en location dont près de 80% dans le même organisme de logement. Au final, c'est donc une proportion de 3,4% des locataires qui souhaitent quitter leur bailleur actuel.**