



ASSOCIATION RÉGIONALE POUR L'HABITAT
Nord-Pas-de-Calais

Association Régionale pour l'habitat Nord-Pas-de-Calais

1, rue Edouard Herriot
BP11
59008 LILLE CEDEX

MARCHÉ DE PRESTATIONS INTELLECTUELLES

Réalisation d'une enquête de satisfaction

Perception de la qualité du service rendu
dans l'habitat social en Nord-Pas-de-Calais

Procédure formalisée – appel d'offre ouvert Groupement d'achat

En application de l'ordonnance du 6 juin 2005

Date limite de réception des offres : 8 octobre 2010 à 18h

Cahier des clauses particulières

1 Le contexte

Suite aux engagements pris par l'ensemble du mouvement Hlm, lors du Congrès de Lille en juin 2003, l'Association Régionale pour l'habitat Nord-Pas-de-Calais a conduit une première vague d'enquêtes sur la perception de la qualité de service rendu en décembre 2004.

Le principe a été acté de reconduire tous les trois ans cette démarche. Reconduite en 2007-2008, elle le sera à nouveau en 2010-2011.

L'AR habitat Nord-Pas-de-Calais est mandatée par les organismes pour organiser les modalités de consultation, signer et notifier le marché avec le prestataire et exécuter le marché.

La mesure de la satisfaction concerne 6 thèmes :

- l'environnement et le cadre de vie,
- la propreté des parties communes et des abords,
- l'état et le fonctionnement des équipements (collectifs et individuels),
- le traitement des réclamations,
- les conditions d'entrée dans les lieux,
- la communication.

Pour l'enquête 2010-2011, 25 organismes souhaitent participer à l'enquête commune, soit la totalité des organismes ayant leur siège dans la région Nord-Pas-de-Calais.

Au-delà de la restitution à chaque organisme des résultats le concernant, la démarche collective présente l'intérêt de pouvoir consolider les résultats par grand territoire et de permettre à chacun de situer ses résultats dans l'environnement qui lui est propre.

2 L'objet de la mission et les organismes concernés

Pour conduire cette évaluation, l'AR habitat Nord-Pas-de-Calais et les 25 organismes participants à la démarche collective entendent faire appel à un prestataire commun et ont pour ce faire constitué, conformément à l'ordonnance du 6 juin 2005, un groupement d'achat dont l'AR habitat Nord-Pas-de-Calais, pouvoir adjudicateur, est coordinatrice passant le marché.

Les 25 organismes participants à la démarche représentent un patrimoine de 373 000 logements.

Il a été décidé, comme lors des deux vagues d'enquêtes précédentes, de conduire une enquête téléphonique auprès d'un échantillon représentatif des ménages de chacun des organismes. L'offre proposée par le prestataire devra se baser sur un volume estimatif de 32 000 enquêtes à réaliser (Cf. annexe).

L'objet de la mission est de mesurer le niveau de satisfaction des locataires sur chacun des items détaillant les six thématiques de la qualité de service.

Les résultats de l'enquête seront traités d'une part, au niveau régional et pour chacun des 18 territoires de références et, d'autre part, au niveau de chaque organisme par territoire de gestion.

La mission du prestataire consistera également à mesurer l'évolution du niveau de satisfaction par rapport aux enquêtes de 2004 et de 2007.

Enfin, les résultats devront être présentés devant les instances de l'AR habitat Nord-Pas-de-Calais et de chaque organisme participant.

3 Le contenu de la mission et son déroulement

3-1 Le questionnaire d'enquête

Afin de permettre une comparaison des résultats avec la vague d'enquêtes précédente, le questionnaire à utiliser auprès des ménages est quasiment identique à celui de 2007 (Cf. annexe).

Les organismes qui le souhaitent pourront ajouter des questions qui leurs sont propres, dans la limite de 5 supplémentaires. Ces adaptations seront abordées entre le prestataire et l'organisme concerné. Le prestataire indiquera dans son offre de prix le coût de cette prestation complémentaire.

3-2 Les échantillons

Compte tenu des différences importantes de taille et de concentration ou dispersion géographiques entre les organismes parties prenantes et du niveau de finesse géographique souhaité pour telle ou telle restitution, il appartiendra au prestataire de valider :

- Les tailles d'échantillon proposées par chacun des organismes ;
- Fournir une liste aussi précise que possible des pièces et documents de gestion locative (patrimoniaire et sociale) auxquels il souhaitera avoir accès dans chaque organisme pour construire son échantillon.

Le prestataire prendra en charge l'ensemble des démarches et déclarations à la CNIL.

Dans tous les cas, l'échantillon devra être représentatif selon des critères patrimoniaux (individuel, collectif hors ZUS, collectif ZUS) et de localisation (18 territoires).

En fonction de ses attentes, l'organisme pourra demander une prestation complémentaire pour une segmentation d'analyse plus fine en fournissant les données complémentaires pour l'élaboration de l'échantillon :

Le prestataire indiquera à chaque organisme le volume minimal d'information nécessaire pour atteindre l'indice de confiance requis.

Les organismes fourniront au prestataire les fichiers locataires comprenant les renseignements nécessaires à l'élaboration et au suivi de l'échantillon. Le détail du contenu des fichiers locataires à renseigner sera précisé lors de la première réunion de cadrage.

Les coûts de recherche de numéro de téléphone seront précisés dans l'offre (prestations complémentaires). Cette prestation complémentaire sera diligentée lorsque les fichiers de ménages renseignés par les organismes auront, sur cette donnée, un taux de complétude inférieur à 60%.

3-3 La passation des enquêtes

Le prestataire devra démontrer son expérience et sa compétence en matière de passation d'enquête, et fournir les garanties (références et modes de contrôle) du professionnalisme de son équipe (enquêteurs, encadrement).

La réalisation des enquêtes se fera pour tous les organismes à partir de janvier 2011.

3-4 L'analyse des résultats

Le prestataire informera l'AR habitat et chaque organisme du degré de fiabilité et de la représentativité des informations délivrées et des synthèses réalisées (analyse explicative, analyse de l'évolution, analyse comparative...).

L'indice de satisfaction pour chacun des critères et thèmes sera restitué, par organisme et au global, selon les niveaux de traitement suivants :

- Relatif au patrimoine (collectif ZUS, collectif hors ZUS, individuel)
- Relatif à la clientèle (emménagés récents, bénéficiaires APL, composition familiale, ... cf. questionnaire : Q50 et suivantes)
- Relatif à la localisation (territoires)

Les analyses attendues des résultats :

- Des analyses descriptives (éléments positifs et négatifs de la perception client, global, par thème et par critère)
- Des analyses explicatives (identifier les facteurs de satisfaction et d'insatisfaction et dégager des axes de progrès à mettre en œuvre)
- Des analyses évolutives (avec les deux précédente enquêtes, les progrès, les points de vigilance)

3-5 Les réunions de présentations des résultats

L'AR habitat :

Deux présentations de l'ensemble consolidé des résultats seront organisées avec l'AR habitat, l'une à destination de ses membres, l'autre à destination de ses partenaires.

Les organismes :

Les résultats des enquêtes réalisées seront présentés, organisme par organisme, sous forme d'un rapport commenté et illustré. Ils feront l'objet d'un exposé auprès de chacun d'entre eux devant l'instance ou l'assemblée de son choix, selon un calendrier de présentation arrêté en commun.

Les objectifs de ces réunions d'information animées par le prestataire sont de :

- présenter le niveau de satisfaction clientèle constaté, son évolution dans le temps,
- définir les forces et faiblesses vis à vis des locataires,

- mettre en évidence les dysfonctionnements comparés à d'autres références dans ce domaine de perception de la qualité de service,
- préparer l'information et la diffusion des résultats en interne,
- d'aider à la fixation de nouveaux objectifs pour les gestionnaires de l'organisme.

Chaque organisme pourra solliciter le prestataire pour des réunions individuelles supplémentaires. Le prestataire chiffrera en prestation complémentaire, dans son offre, le coût par réunion supplémentaire.

3-6 Les modalités de suivi

Le marché est passé par l'Association Régionale pour l'habitat Nord-Pas-de-Calais.

L'AR habitat Nord-Pas-de-Calais sera chargée de la coordination et du suivi de la bonne exécution des travaux et du règlement de la mission.

Par ailleurs, les organismes et l'AR habitat Nord-Pas-de-Calais mettront à disposition du prestataire les éléments en leur possession des précédentes enquêtes.

3-7 Les modalités de règlement de la prestation

La prestation sera réglée par l'AR habitat Nord-Pas-de-Calais. La facture sera accompagnée des documents de contrôle permettant de vérifier l'état correspondant d'avancement de la mission. (cf. art 3-3 du règlement de consultation)

3-8 Résiliation du marché :

L'AR habitat Nord-Pas-de-Calais s'assurera de la bonne exécution du marché.

Si l'une des dispositions au présent cahier des charges n'était pas respectée, le marché pourra être résilié, à la convenance de l'une ou l'autre des parties, par lettre recommandée avec accusé de réception un mois avant la date d'arrêt demandé et ce sans versement de dédit.

Le solde à payer après résiliation ne saurait être supérieur au montant cumulé des phases réalisées et ayant fait l'objet d'un rendu.

3-9 L'utilisation des résultats

Chaque organisme et l'Association régionale sont propriétaires des résultats respectifs qui les concernent. Le prestataire ne peut en faire usage sans une demande formulée par écrit qui précise les extractions et applications souhaitées. Un accord écrit de l'organisme concerné et de l'AR est incontournable sans quoi le prestataire s'expose à des poursuites.

Le prestataire s'engage à utiliser l'extraction de fichier de locataires pour l'usage exclusif de l'enquête et pour un seul sondage. Les fichiers individuels restent la propriété des bailleurs respectifs ; le fichier collectif consolidé, la propriété de l'AR.

La vente des fichiers est interdite.

3-10 Le planning prévisionnel

Le planning est proposé à titre indicatif et pourra faire l'objet d'ajustement lors de la première réunion de cadrage de la mission.

La passation des enquêtes se déroulera en une période.

Phases de la mission	Dates indicatives
Préparation de l'enquête :	novembre – décembre 2010
Passation des enquêtes :	janvier – février 2011
Analyse des résultats :	mars – avril 2011
Restitution des résultats :	avril – mai 2011

4 Les conditions de l'appel d'offre

Les critères de jugement des candidatures et des offres et leur pondération sont précisées dans le règlement de consultation. Le budget détaillé est à préciser dans l'acte d'engagement.

Personne responsable du marché :	Personne contact :
Jean-Luc LEMAIRE Association Régionale pour l'habitat Nord-Pas-de-Calais 1, rue Edouard Herriot BP11 59008 LILLE CEDEX Tél. : 03 28 16 07 70 Fax : 03 20 52 18 33 contact@hlm-nord-pas-de-calais.org	Christelle COMES Association Régionale pour l'habitat Nord-Pas-de-Calais Tél. : 03 28 16 07 72 Fax : 03 20 52 18 33 c.comes@hlm-nord-pas-de-calais.org



Enquête de perception de la qualité du service rendu

(Note enquêteur : La personne qui répond à l'enquête doit être le titulaire du contrat de location. En grisé, questions à poser uniquement aux locataires en collectif).

Q1 - **Tout d'abord, êtes-vous globalement satisfait de votre logement ?**

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

Q2 - **Et, selon vous depuis trois ans, cela aurait-il plutôt tendance à :**

S'améliorer	Se maintenir	Se dégrader
-------------	--------------	-------------

En ce qui concerne l'environnement et le cadre de vie dans votre quartier

Q3 - **Etes-vous satisfait du cadre de vie de votre quartier ?**

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

Q4 - **Vous sentez-vous en sécurité dans votre environnement proche ?**

Oui, tout à fait	Plutôt oui	Pas assez	Non, pas du tout
------------------	------------	-----------	------------------

Q5 - **Etes-vous satisfait de vos relations de voisinage ?**

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

Q6 - **Etes-vous satisfait du stationnement dans votre résidence ou aux abords de votre logement?**

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

Q7 - **Etes-vous satisfait de la signalétique permettant à vos visiteurs de vous trouver (fléchage, plaques, numérotation des immeubles ou maisons) ?**

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

Concernant la propreté de votre immeuble

A propos des parties communes suivantes ...

Q8 - **Etes-vous satisfait de la propreté du hall d'entrée ?**

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

Q9 - **... de la propreté de votre cage d'escalier ?**

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

Q10 - **... de la propreté de l'ascenseur ?**

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

Q11 - **... de la propreté du local à poubelles ?**

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

En ce qui concerne les abords proches de votre logement...

Q12 - **Etes-vous satisfait de la propreté des espaces verts ou des abords ?**

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

Q13 - **Etes-vous satisfait de la fréquence du ramassage des ordures ménagères et des encombrants ?**

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

Nous allons maintenant parler du fonctionnement et de l'entretien des équipements...

Q14 - Etes-vous satisfait du fonctionnement des portes de halls d'entrée ?

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

Q15 - ... du fonctionnement de l'éclairage des parties communes ?

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

Q16 - ... du fonctionnement général de l'ascenseur ? (les non équipés seront codés en non concerné)

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------	--------------

Q17 - ... du fonctionnement des boîtes aux lettres ?

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

Concernant l'état et le fonctionnement des équipements suivants de votre logement,...

Q18 - Etes-vous satisfait du fonctionnement du chauffage ?

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

Q19 - Etes-vous satisfait du dispositif d'aération de votre logement ?

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

Q20 - ... de l'état de la plomberie et de la robinetterie ?

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

Q21 - ... de l'état des sanitaires (douche, WC, baignoire, lavabos...) ?

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

Q22 - ... de l'état de votre installation électrique ?

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

Q23 - ... de l'état de vos revêtements de sol ?

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

Q23 bis – En cas d'insatisfaction : Principalement, pour quel motif ?

.....
.....

Q24 - ... du fonctionnement de la porte d'entrée de votre logement ?

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

Q25 - ... de l'état de vos fenêtres ?

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

Q26 - ... de la qualité de réception de l'image de votre TV ?

Tout à fait satisfait	Plutôt satisfait	Plutôt pas satisfait	Pas du tout satisfait	Non concerné
-----------------------	------------------	----------------------	-----------------------	--------------

A poser uniquement aux locataires entrés dans le logement en 2009 ou 2010

Lors de votre emménagement, diriez-vous que ...

Q27 - la propreté de votre logement était ?

Tout à fait satisfaite	Plutôt satisfaite	Plutôt pas satisfaite	Pas du tout satisfaite
------------------------	-------------------	-----------------------	------------------------

Q28 - Des travaux étaient-ils prévus ? Si NON, aller en Q32

Oui	Non
-----	-----

Q29 - **Ont-ils été réalisés ? Si NON, aller en Q32**

Oui, en totalité Oui, mais pas totalement Non

Q30 - **Avez-vous été satisfait de la qualité des travaux réalisés ?**

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

Q31 - **Les délais prévus ont-ils été respectés ?**

Tout à fait Plutôt Plutôt pas Pas du tout

Concernant la communication de votre organisme...

Q32 - **Etes-vous ... par la qualité de l'accueil de votre organisme ?**

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

Q33 - **Etes-vous ... de la facilité à joindre votre organisme par téléphone ?**

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

Diriez-vous que l'information que vous recevez de votre organisme ...est...

Q34 - **... lorsque des travaux sont prévus dans votre immeuble ou logement ?**

Tout à fait satisfaite Plutôt satisfaite Plutôt pas satisfaite Pas du tout satisfaite Non concerné

Q35 - **à propos de la compréhension de votre facture mensuelle (loyer et charges) ?**

Tout à fait satisfaite Plutôt satisfaite Plutôt pas satisfaite Pas du tout satisfaite

Q36 - **Etes-vous satisfait des supports d'information tels que journal, affiches, lettres qui vous sont destinés ?**

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

Concernant la demande d'intervention auprès de votre bailleur ...

Q37 - **En cas de problème dans votre logement ou (si logement collectif) dans les parties communes (pannes, dégradations ...), savez vous où ou à qui vous adresser ?**

Oui Non

Q38 - **Avez-vous fait, dans les 12 derniers mois, une ou des réclamation(s) auprès de votre organisme de logement ?**

Oui Non Si NON aller en Q43

Q39 - **Si OUI, avez-vous été satisfait de la manière dont la demande d'intervention a été traitée ?**

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

Avez-vous été satisfait de...

Q40 - **l'écoute qu'on vous a accordée et des informations données suite à votre demande d'intervention ?**

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

Q41 - **des délais pour vous apporter une solution ?**

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

Q42 - **la qualité du travail de l'entreprise qui est intervenue ?**

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

Q43 - **Savez-vous à qui vous adresser la nuit ou le week-end en cas d'urgence ?**

Oui Non

Enfin, pour conclure ce questionnaire :

Q44 - **Etes-vous satisfait du rapport qualité/prix de votre logement ?**

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

Q45 - **Si un ami ou un membre de votre famille vous interroge, lui conseilleriez-vous d'être logé par votre organisme ?**

Oui	Non
-----	-----

Q46 - **Envisagez-vous, dans les 12 prochains mois, de quitter votre logement actuel ?**

Oui	Non
-----	-----

Q47 - **Si OUI, serait-ce pour ...?**

Rester en location	Acheter un logement
--------------------	---------------------

Q48 - **Si « Rester en location », souhaiteriez-vous rester dans votre organisme de logement actuel ...?**

Oui	Non
-----	-----

Q49 - **Si votre organisme vous proposait de racheter le logement que vous occupez actuellement, seriez-vous intéressé ?**

Oui	Non
-----	-----

Pour mieux vous connaître, puis-je vous demander...

Q50 - **Votre âge :** ans

Q51 - **Votre situation familiale :**

Célibataire :	sans enfant		avec enfant(s)	
Ménage :	sans enfant		avec enfant(s)	

Q52 - **Une personne de votre foyer a-t-elle une activité professionnelle ?** Oui Non

Q53 - **Combien de personnes vivent en permanence dans votre logement, vous compris :**

Sexe du répondant : Masculin Féminin



Annexe 2 : Les échantillons estimatifs par organisme

Organisme	Nombre de logements au 1er janv. 2009	Taille échantillon 2010
Habitat du Littoral	5 757	500
LMH	30 527	1 500
OPH de Calais	6 619	550
OPH de Fourmies	1 149	300
Partenord Habitat	37 152	1 250
Pas-de-Calais Habitat	38 071	1 250
Val'Hainaut Habitat	5 680	750
Avesnoise	2 445	300
Habitat 62/59 Picardie	15 415	1 980
Habitat du Nord	7 321	750
La Maison flamande	6 232	750
Le Cottage social des Flandres	6 442	700
Le Logement Rural	4 482	1 400
Logifim	3 253	900
Logis 62	8 558	750
Logis Métropole	5 564	500
Lto Habitat	8 744	2 200
Norévie	9 686	750
Notre Logis	3 652	750
Promocil	10 845	1 000
SA du Hainaut	16 416	5 500
Sia Habitat	27 287	4 500
SRCJ	3 553	500
Vilogia	45 233	1 100
Maisons & Cités Soginorpa	63 542	2 000
Total	373 625	32 430



Annexe 3 : Les territoires de référence

Les 18 territoires de référence sont les suivants :

Les grands EPCI :

- CU Arras
- Artois Comm.
- CA du Boulonnais
- CA du Calaisis
- CA de Cambrai
- CC du Cœur d'Ostrevent
- CA du Douaisis
- CU de Dunkerque
- CA d'Hénin-Carvin
- CA Lens-Liévin
- CA de Maubeuge
- CA Porte du Hainaut
- CA de Saint-Omer
- CA de Valenciennes

Lille Métropole CU est décomposée en 2 territoires :

- Bassin d'habitat de Lille
- Bassin d'habitat de Roubaix-Tourcoing

Pour le reste de la région :

- Reste du territoire du Nord
- Reste du territoire du Pas-de-Calais.

