

Enquête régionale de satisfaction Région Nord Pas de Calais Édition 2007



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

Présentation globale des résultats



Sommaire

I.	L'analyse des thèmes de satisfaction	6
II.	La synthèse de la satisfaction	23
III.	La compréhension de la satisfaction	28
IV.	Le comparatif avec le parc locatif privé	37
V.	La synthèse générale	42

Le contexte

Suite à 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, l'Association Régionale de la région Nord/Pas de Calais a entrepris en 2004 une démarche commune d'enquête sur la qualité du service rendu auprès des locataires. Lors de cette édition, 21 bailleurs se sont regroupés pour conduire cette étude collective.

En 2007, il a été décidé de proposer à nouveau aux organismes régionaux une démarche collective de mise en œuvre de l'engagement « qualité de services » au travers d'une enquête commune qui regroupe cette fois 24 bailleurs.

La méthodologie

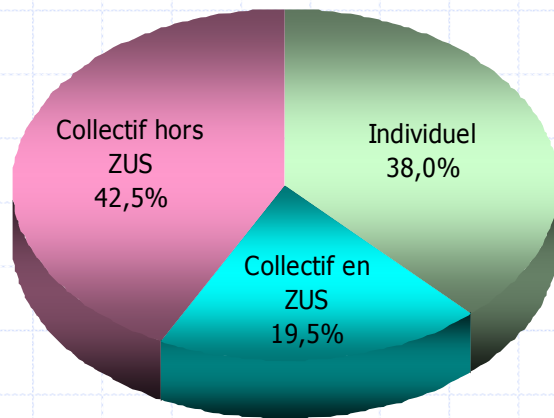
Un questionnaire de 54 questions, passant en revue les différents thèmes de satisfaction, a été retenu par le groupe de travail. Il est très proche du questionnaire retenu en 2004 : il reprend les mêmes questions et en intègre deux nouvelles (portant sur la satisfaction vis-à-vis de la qualité de réception de l'image de la télévision et sur l'éventuel souhait de racheter le logement actuel).

Ce questionnaire a été administré par téléphone entre le 10 janvier et le 26 mars 2008 à un échantillon de 25 915 locataires sélectionnés aléatoirement pour chaque organisme. Ces locataires ont été répartis selon des **quotas par bailleur 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 zone géographique et par organisme a nécessité la mise en place d'un redressement d'échantillon afin de faire reposer tous les calculs par bassin d'habitat sur une base la plus fidèle possible à la réalité.

Notons que, parmi les 38 critères de satisfaction évalués, 36 ont été regroupés en 6 **thèmes plus une note globale de satisfaction**. Par convention, les notes thématiques sont les moyennes des questions qui composent chaque thème (individu par individu). La note globale de satisfaction est la moyenne arithmétique des notes des 6 thèmes (le thème « Emménagement des nouveaux entrants » et le critère du « rapport qualité/prix » ne sont pas pris en compte dans le calcul de la note globale).

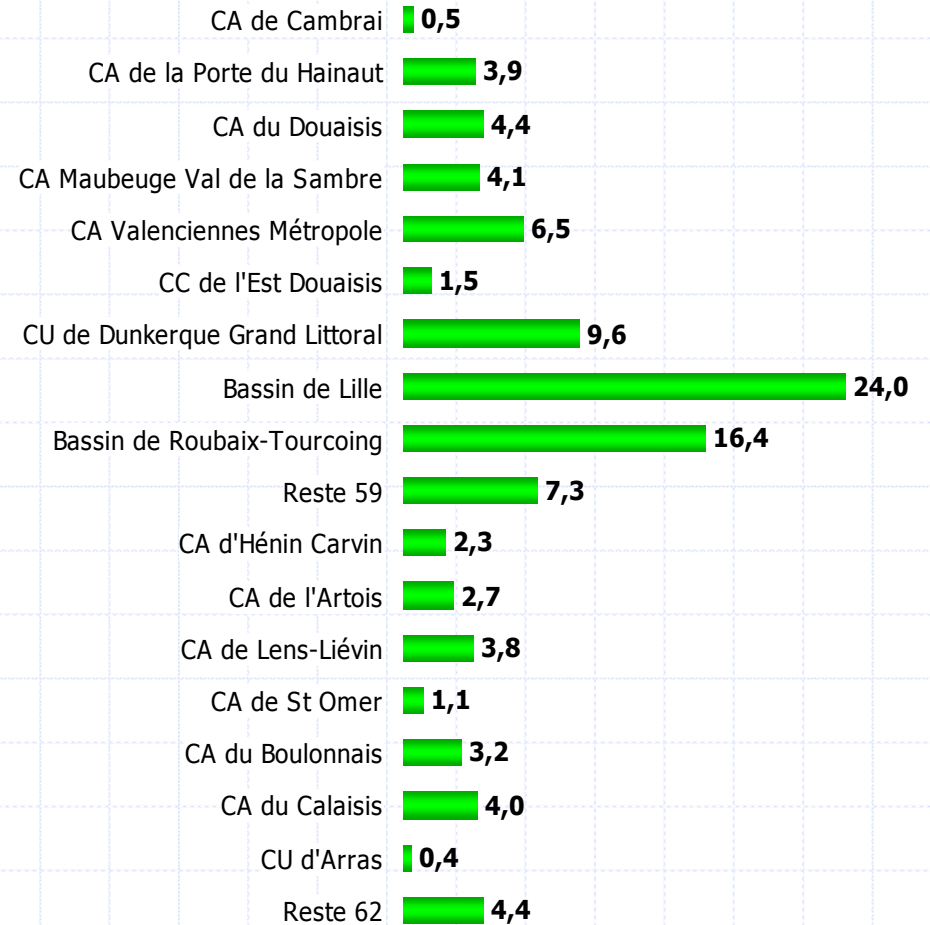
Le profil des logements

Par typologie d'habitat



Défini par quotas

Par communauté d'agglomération






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.

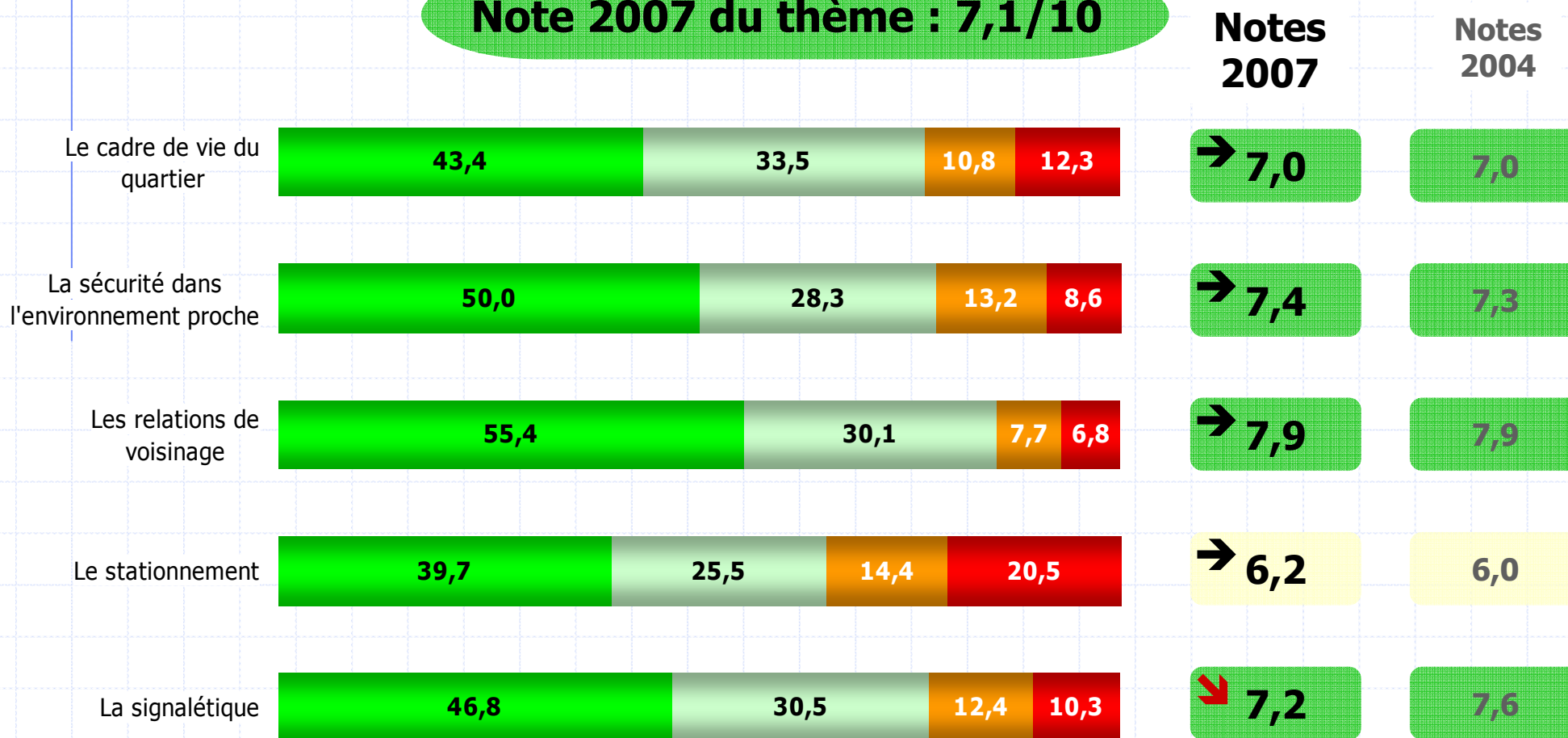
Attention : les bornes sont définies à plusieurs décimales alors qu'une seule apparaît ici. Cela peut avoir pour effet de présenter un même chiffre (arrondi) avec deux codes couleurs différents.

Les symboles  ,  ,  , présents aux côtés de la note attribuée à chaque question, illustrent quant à eux, l'évolution 2004-2007, respectivement à la hausse, à la baisse et stable, en considérant un écart d'au moins 0,3 point.

L'environnement et le cadre de vie

Note 2004 du thème : 7,2/10

Note 2007 du thème : 7,1/10



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

La propreté

Note 2004 du thème : 7,2/10

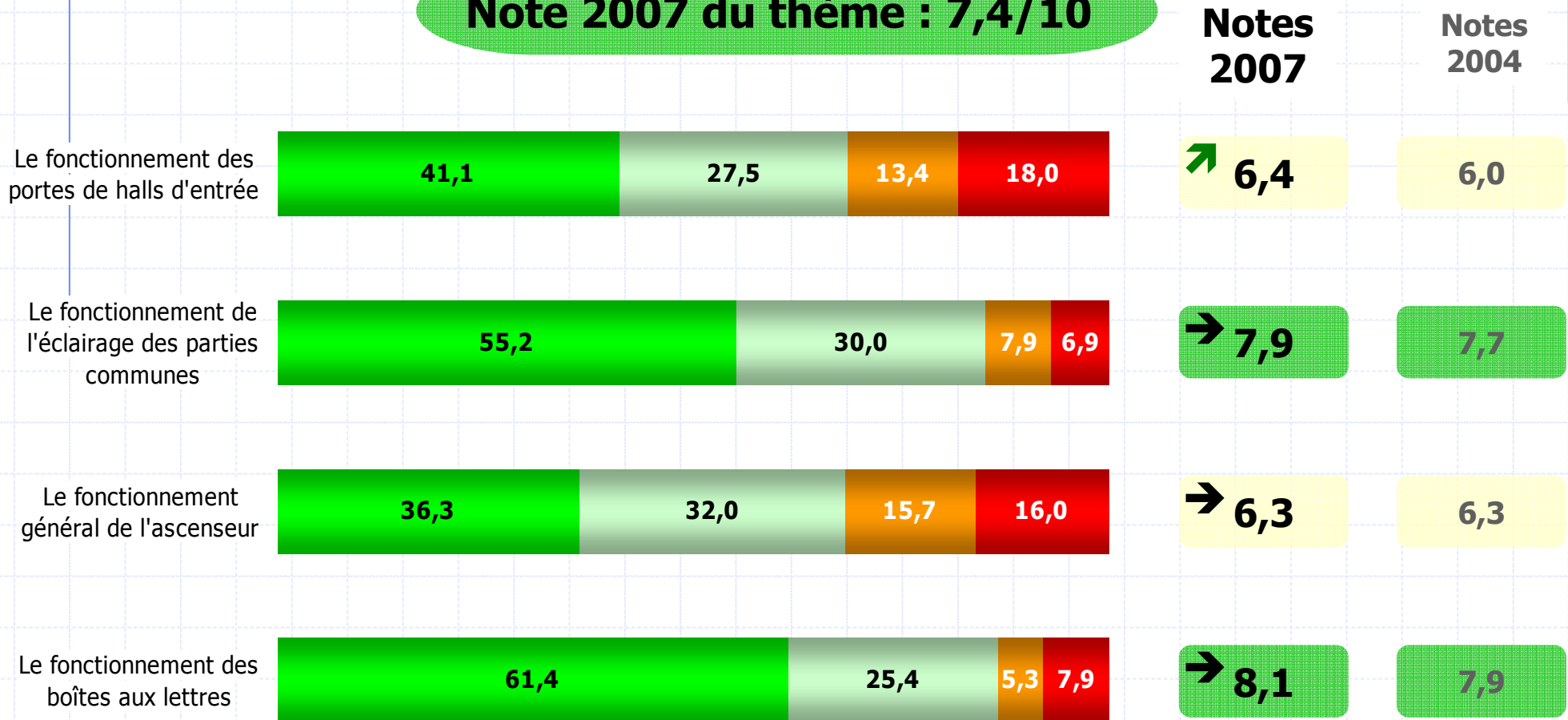
Note 2007 du thème : 7,1/10

				Notes 2007	Notes 2004	
La propreté du hall d'entrée	41,9	26,0	13,6	18,5	→ 6,4	6,5
La propreté de la cage d'escalier	40,5	25,9	14,3	19,3	→ 6,3	6,4
La propreté de l'ascenseur	36,2	28,6	15,2	20,0	→ 6,1	6,1
La propreté du local à poubelles	39,7	29,4	13,0	17,9	↘ 6,4	6,8
La propreté des espaces verts et abords	38,2	30,3	15,4	16,2	↘ 6,4	6,8
La fréquence du ramassage des ordures et encombrants	62,8	27,6	5,7	3,9	→ 8,4	8,4

L'état et le fonctionnement des équipements collectifs

Note 2004 du thème : 7,1/10

Note 2007 du thème : 7,4/10



L'état des équipements individuels

Note 2004 du thème : 7,2/10

Note 2007 du thème : 7,2/10

					Notes 2007	Notes 2004
Le fonctionnement du chauffage	51,6	25,8	12,3	10,3	→ 7,3	7,2
Le dispositif d'aération	56,9	27,1	8,3	7,8	→ 7,8	7,9
L'état de la plomberie et de la robinetterie	43,6	29,7	15,7	11,0	→ 6,9	7,0
L'état des sanitaires	51,9	30,8	9,8	7,6	→ 7,6	7,4
L'état de l'installation électrique	56,7	27,4	8,5	7,5	→ 7,8	7,9
L'état des revêtements de sol	36,0	23,9	18,5	21,7	→ 5,8	5,9
Le fonctionnement et l'entretien de la porte d'entrée	50,3	26,7	10,4	12,6	→ 7,2	7,2
L'état des fenêtres	52,1	23,6	10,9	13,4	→ 7,2	7,2
La qualité de réception de la télévision	51,1	25,5	12,8	10,6	7,3	-

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

L'emménagement des locataires entrés en 2005, 2006 ou 2007



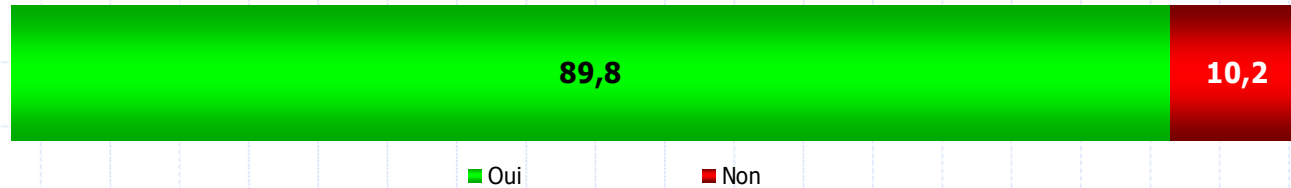
Tout à fait satisfait =10 ; Plutôt satisfait =7 ; Plutôt pas satisfait =3 ; Pas du tout satisfait =0

Note 2004 du thème : 4,9/10

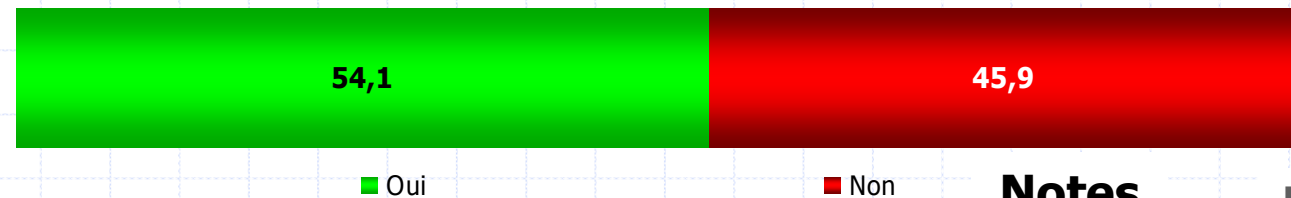
Note 2007 du thème : 5,7/10

Le traitement des réclamations

En cas de problème dans votre logement ou dans les parties communes, savez-vous à qui vous adresser ?



Avez-vous fait une ou des réclamations dans les 12 derniers mois auprès de votre organisme de logement ?



La manière dont la demande d'intervention a été traitée



Notes 2007

Notes 2004

5,4

4,9

L'écoute accordée et les informations données



6,3

5,6

Les délais pour apporter une solution



5,2

4,1

La qualité du travail de l'entreprise



6,6

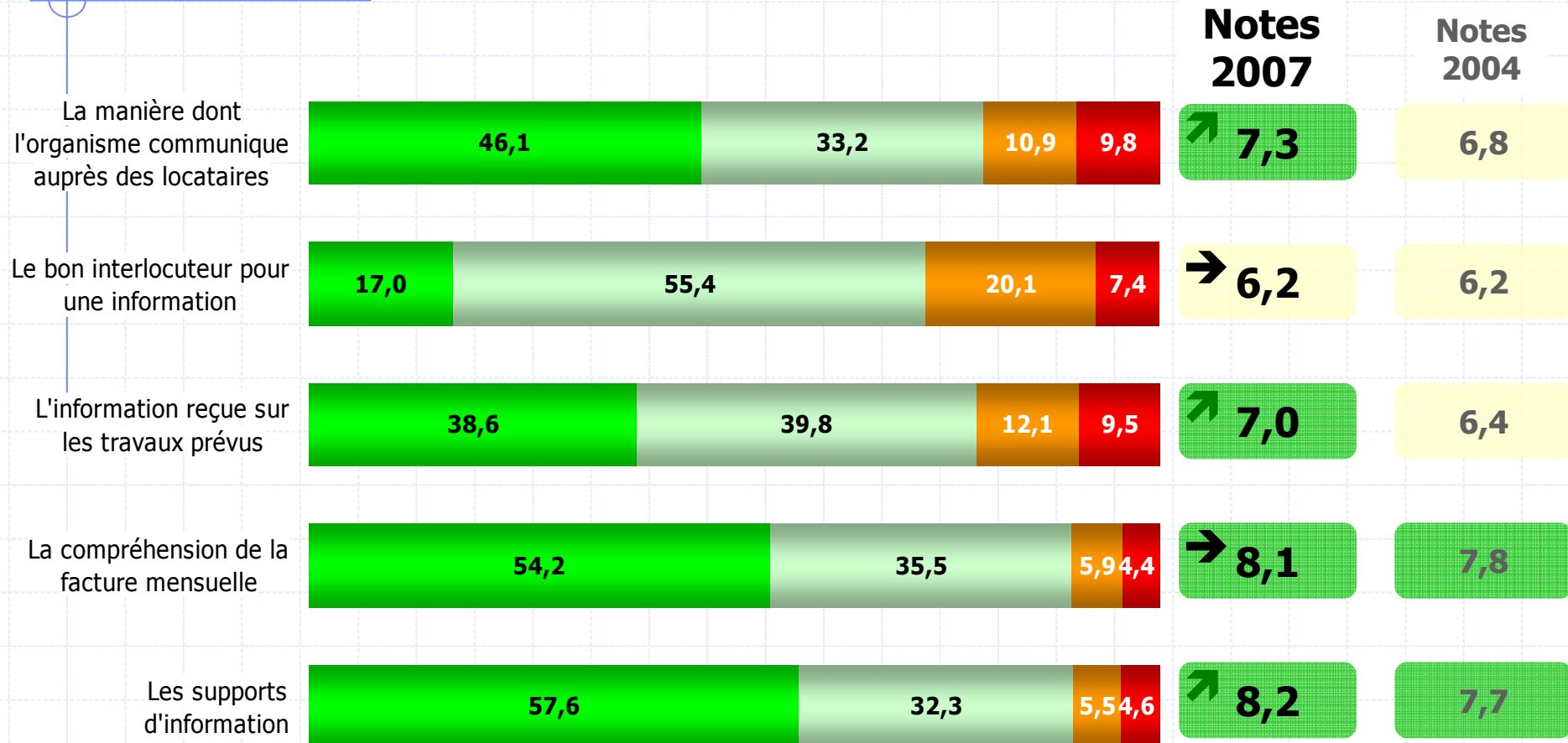
6,1

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

La communication ¹

Note 2004 du thème : 7,0/10

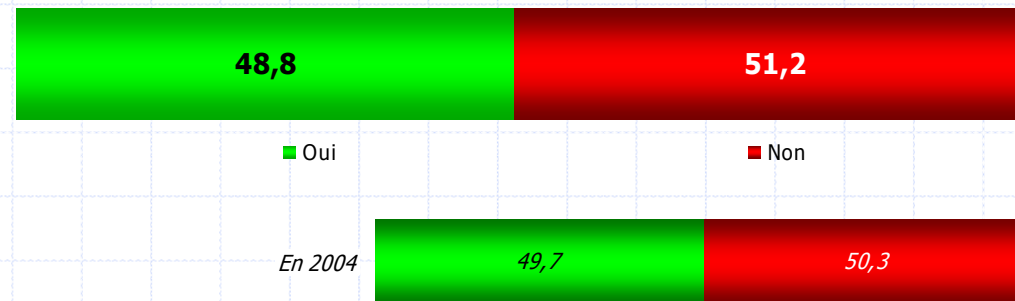
Note 2007 du thème : 7,4/10



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

La communication ²

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



Les notes par thème

Note globale 2004 : 6,9/10

Note globale 2007 : 7,1/10

	Notes 2007	Notes 2004
L'environnement et le cadre de vie	→ 7,1	7,2
La propreté	→ 7,1	7,2
L'état et le fonctionnement des équipements collectifs	↗ 7,4	7,1
L'état des équipements individuels	→ 7,2	7,2
Les réclamations	↗ 5,7	4,9
La communication de l'organisme	↗ 7,4	7,0

Les notes par thème et typologie d'habitat

Le collectif en ZUS

Note globale 2004 : 6,6/10

Note globale 2007 : 6,7/10

	Notes 2007	Notes 2004
L'environnement et le cadre de vie	➔ 6,4	6,6
La propreté	➔ 6,2	6,5
L'état et le fonctionnement des équipements collectifs	➔ 7,0	6,7
L'état des équipements individuels	➔ 7,1	7,1
Les réclamations	➔ 5,3	4,8
La communication de l'organisme	➔ 7,0	6,9

Les notes par thème et typologie d'habitat

Le collectif hors ZUS

Note globale 2004 : 7,0/10

Note globale 2007 : 7,1/10

	Notes 2007	Notes 2004
L'environnement et le cadre de vie	→ 7,0	7,1
La propreté	→ 6,9	7,1
L'état et le fonctionnement des équipements collectifs	→ 7,5	7,3
L'état des équipements individuels	→ 7,2	7,3
Les réclamations	↗ 5,7	4,8
La communication de l'organisme	↗ 7,4	7,0

Les notes par thème et typologie d'habitat

L'individuel

Note globale 2004 : 7,2/10

Note globale 2007 : 7,4/10

	Notes 2007	Notes 2004
L'environnement et le cadre de vie	→ 7,6	7,6
La propreté	→ 7,7	7,8
L'état et le fonctionnement des équipements collectifs	-	-
L'état des équipements individuels	→ 7,3	7,1
Les réclamations	↗ 5,9	5,0
La communication de l'organisme	↗ 7,5	7,0

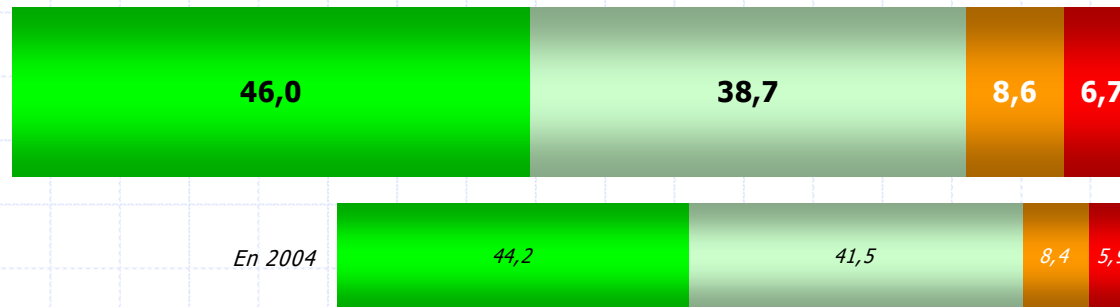
Les notes par communauté d'agglomération

	Notes 2007	Notes 2004
CA de la Porte du Hainaut	→ 7,1	6,9
CA du Douaisis	↗ 7,4	6,8 *
CC de l'Est Douaisis	↗ 7,5	
CA Maubeuge Val de la Sambre	↗ 7,1	6,8
CA Valenciennes Métropole	→ 6,8	6,9
CU de Dunkerque Littoral	↗ 7,3	7,0
CUDL hors bassin de Roubaix Tourcoing	→ 6,9	6,8
Bassin de Roubaix Tourcoing	↗ 6,9	6,6
Reste 59	↗ 7,5	7,2
CA d'Hénin Carvin	↗ 7,7	7,0
CA de l'Artois	↗ 7,4	6,9
CA de Lens Liévin	↗ 7,6	7,0
CA de Saint-Omer	→ 7,5	7,5
CA du Boulonnais	→ 7,1	7,1
CA du Calaisis	↗ 7,4	7,1
Reste 62	↗ 7,6	7,3

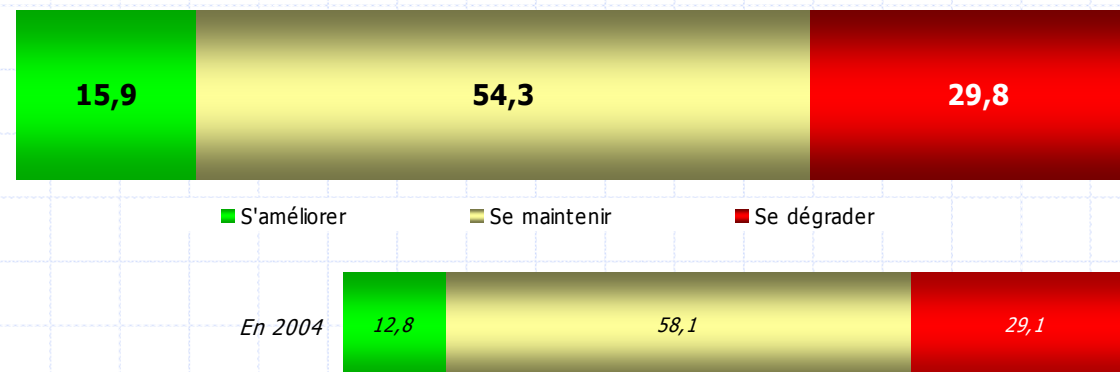
* En 2004, les deux communautés d'agglomération du Douaisis étaient regroupées

La satisfaction globale

Etes-vous globalement satisfait de votre logement ?



Selon vous, depuis 1 an, cela aurait plutôt tendance à... ?



Pour conclure...¹

Le rapport qualité/prix du logement



Notes
2007

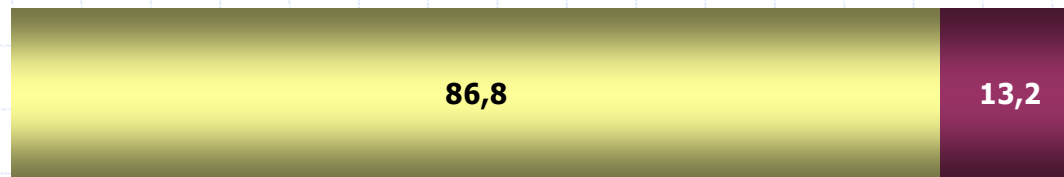
→ 7,3

Notes
2004

7,2

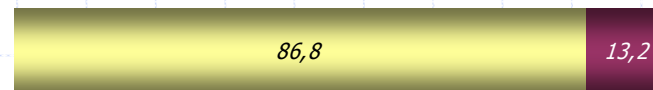
Tout à fait satisfait =10 ; Plutôt satisfait =7 ; Plutôt pas satisfait =3 ; Pas du tout satisfait =0

Si un proche vous interroge, lui conseilleriez-vous de venir habiter votre quartier ?



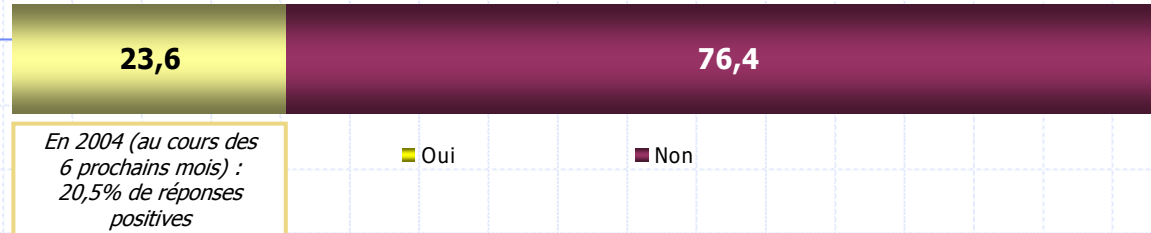
■ Oui ■ Non

En 2004



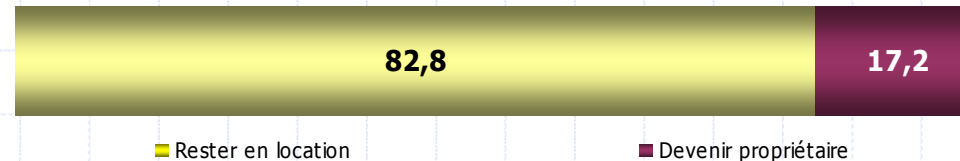
Pour conclure...²

Envisagez-vous de déménager dans les 12 prochains mois ?

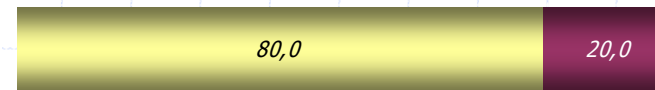


Ce serait pour...

Base : Envisagent de déménager

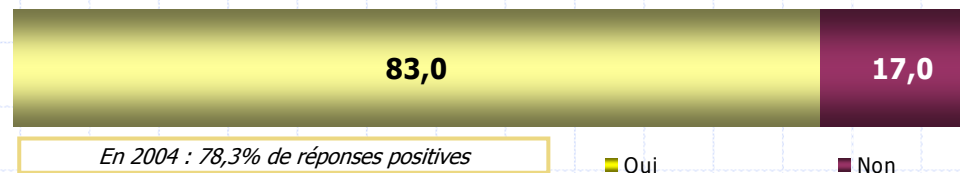


En 2004



Souhaiteriez-vous rester dans votre organisme de logement actuel ?

Base : Envisagent de déménager en restant locataire



Si votre organisme vous proposait de racheter votre logement, seriez-vous intéressé ?

