



# LA LETTRE DE L'AR

NOVEMBRE 2008

## La qualité de service en Nord-Pas-de-Calais



### Une démarche collective

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

Il a été décidé de reconduire cette enquête tous les trois ans. Ainsi, fin 2007 et début 2008, vingt quatre organismes ou groupes se sont engagés dans cette démarche collective. Comparativement à 2004, six organismes, dont la Soginorpa, ont rejoint l'enquête collective et un seul l'a conduite individuellement. L'enquête collective couvre 88% du parc locatif régional. Entre janvier et mars 2008, près de 28 000 ménages du parc locatif social régional ont été interrogés par le cabinet Règle de trois.

### Thèmes et critères de satisfaction

A partir du questionnaire, 38 critères ont été évalués et regroupés en 6 thèmes de satisfaction :

- ▶ L'environnement et le cadre de vie
- ▶ La propreté
- ▶ L'état et le fonctionnement des équipements collectifs
- ▶ L'état et le fonctionnement des équipements individuels
- ▶ Le traitement des réclamations
- ▶ La communication

### Méthodologie

#### 1- La passation de l'enquête

Le cabinet Règle de trois a enquêté les locataires à partir d'un questionnaire de 54 questions passant en revue les différents thèmes de satisfaction. Les locataires ont été sélectionnés aléatoirement pour chaque organisme. Ces locataires ont été répartis selon des quotas par bailleur sur la base du nombre de locataires par type d'habitat et par territoire de gestion de chaque organisme.

#### 2- Le traitement des résultats

Par convention, les notes thématiques sont les moyennes des questions qui composent chaque thème (individu par individu). Les notes sont obtenues par conversion de l'échelle de satisfaction selon les modalités suivantes : Tout à fait satisfait = 10/10 ; Plutôt satisfait = 7/10 ; Plutôt pas satisfait = 3/10 ; Pas du tout satisfait = 0/10.

*Exemple : Pour la question du voisinage, 55,4% des personnes interrogées se disent tout à fait satisfaites, 30,1% plutôt satisfaites, 7,7% plutôt pas satisfaites et 6,8% pas du tout satisfaites. On obtient alors une note de 7,9.*

#### 3 - Les types d'habitat

- individuels
- collectifs hors zone urbaine sensible
- collectifs en ZUS

# L'enquête collective en « Qualité de service »



Les locataires sont globalement satisfaits puisque 87% conseilleraient à un proche de venir habiter dans leur quartier, 85 % sont satisfaits de leur logement et parmi les personnes qui envisagent de déménager dans les 12 prochains mois pour rester en location 83% souhaitent rester dans le même organisme.

## Progression du sentiment de satisfaction

L'enquête de satisfaction est une étape clé pour l'amélioration du service rendu aux locataires. Elle permet d'évaluer les actions mises en place et de les ajuster mais aussi d'identifier les marges de progrès.

85% des locataires se déclarent globalement satisfaits ou très satisfaits de leur logement et 81% sont satisfaits ou très satisfaits du rapport qualité prix.

Cette nouvelle enquête fait apparaître une hausse de la satisfaction des locataires, l'indice synthétique de satisfaction passant de 6,9 en 2004 à 7,1 en 2008.

2/3 des organismes ayant participé aux deux enquêtes collectives affichent une progression de leur indice de satisfaction. Parmi les six organismes dont l'indice est fortement en hausse (+0,3 point), quatre étaient, en 2004, en deçà de la moyenne régionale.

## Le traitement des réclamations en net progrès

D'une façon générale, c'est une amélioration significative (+0,8 point sur l'indice de 10) de l'item réclamation qui explique le meilleur résultat de l'enquête 2008... même si cette thématique demeure la plus mal notée, étant la seule en dessous de 7.

La satisfaction sur le traitement des réclamations connaît une nette progression, passant de 4,9 en 2004 à 5,7 en 2008. Ce point faible identifié en 2004 a été un axe d'amélioration prioritaire pour les bailleurs dont on peut mesurer les résultats positifs sur l'écoute lors de la demande d'intervention, sur les délais d'intervention et sur la qualité des travaux réalisés. Même si la moyenne de cet item reste faible (en dessous de 6), aujourd'hui, neuf organismes sur vingt quatre dépassent la note de 6/10, aucun ne dépassant ce seuil en 2004.

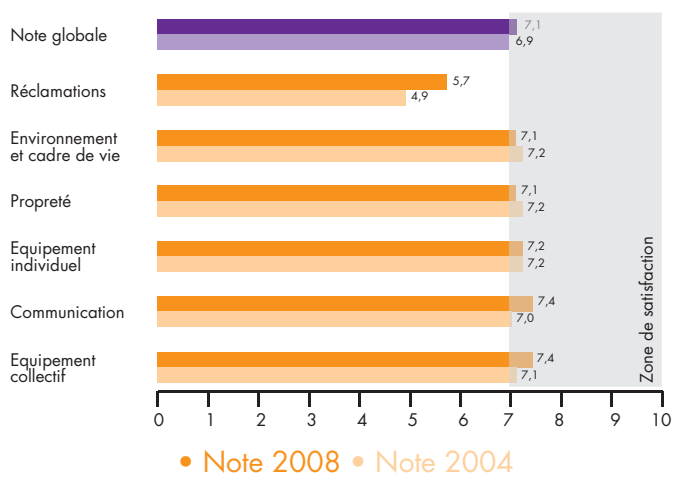
## Deux points forts : l'état des équipements collectifs et la communication

On observe deux points forts majeurs, l'état des équipements collectifs et la communication. La satisfaction sur le fonctionnement général des équipements des parties communes se renforce (avec une note de 7,4 contre 7,1 en 2004) grâce notamment au progrès enregistré sur les portes de hall d'entrée. La communication suit la même tendance sous l'effet d'une embellie sur les supports d'information et les informations sur les travaux.

## Stagnation pour la propreté

Depuis l'enquête 2004, la qualité de vie et le sentiment de sécurité se maintiennent à un bon niveau, avec des relations

### Evolution de l'indice de satisfaction des six thèmes



### Les nouveaux entrants :

Pour les nouveaux entrants, la propreté du logement a progressé (+0,4 points) alors que le respect des délais prévus pour les travaux au moment de l'emménagement se dégrade sensiblement.

de voisinage au beau fixe (plus de 7/10). L'état des équipements individuels se stabilise à 7,2. Malheureusement, l'état des revêtements de sols qui apparaissait déjà en 2004 comme problématique, obtient encore une note inférieure à 6 et vient « plomber » les résultats globaux de cet item.

Malgré les efforts des organismes, la propreté observe une stagnation. Le point d'insatisfaction étant, comme en 2004, la propreté des ascenseurs, notamment dans les logements en collectif ZUS.

### Recul de la mobilité

Depuis l'enquête précédente, on remarque une mobilité en repli et une baisse du projet d'accession des locataires hlm. En 2004, 20% des personnes interrogées souhaitent déménager dans les 6 prochains mois pour devenir propriétaire, alors qu'aujourd'hui elles ne sont plus que 17% (la question a été posée pour les 12 prochains mois).

### Des résultats contrastés selon les types d'habitat :

Le collectif en ZUS n'est pas en décalage sur tous les critères de l'étude. Toutefois, c'est sur les thèmes de l'environnement/cadre de vie et de la propreté que cet écart se mesure le plus tangiblement (notes inférieures d'un point par rapport à la moyenne). De manière corrélée, les zones urbaines enregistrent des contre-performances sur ces mêmes thèmes. Il faut noter que la structure du patrimoine géré a une forte influence sur les résultats de chaque organisme.

### L'intérêt pour l'accession sociale :

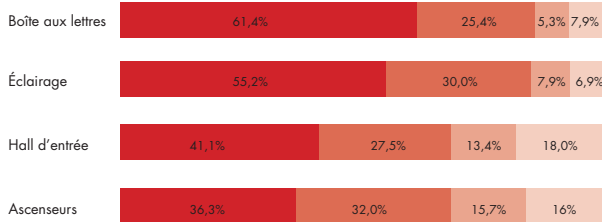
L'intérêt d'acquérir son propre logement recueille 34% d'avis favorables parmi tous les locataires.

## ZOOM

### Les locataires satisfaits de leur cadre de vie et de l'état des équipements collectifs

Les initiatives des bailleurs se multiplient et les résultats s'observent sur le terrain ; près de 70% des locataires sont satisfaits de l'état et du fonctionnement des ascenseurs et des halls d'entrée d'immeubles. En effet, les organismes ont mené et continuent de mener un travail de résidentialisation des sites qui permet de sécuriser les entrées d'immeubles mais génèrent toutefois des coûts d'entretien élevés. Un travail de mise aux normes des ascenseurs a été entrepris, comme le prévoit la loi et une veille technique est bien souvent assurée par le personnel de proximité.

#### Taux de satisfaction des équipements collectifs (parties communes)



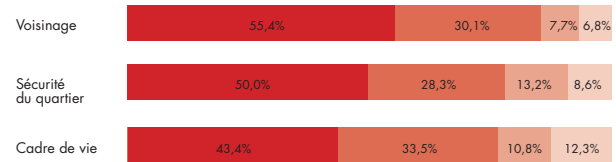
• Très satisfaits • Satisfaits • Pas satisfaits • Pas du tout satisfaits

Par ailleurs, les locataires sont globalement satisfaits de leur cadre de vie. En effet, les actions mises en place dans les quartiers par les bailleurs pour traiter les troubles de voisinage ont des retombées positives sur le sentiment de sécurité des locataires.

### La priorité : la gestion des réclamations

Point faible de l'enquête en 2004, le traitement des réclamations le demeure en 2008,... même si les actions conduites par les bailleurs ont sensiblement amélioré la

#### Taux de satisfaction sur le cadre de vie et l'environnement



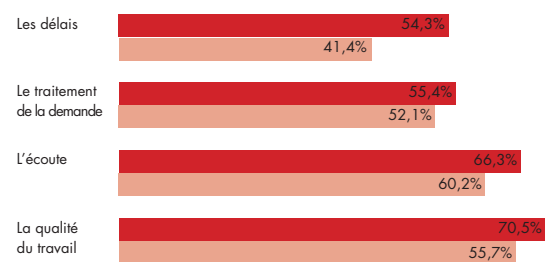
• Très satisfaits • Satisfaits • Pas satisfaits • Pas du tout satisfaits

perception du service rendu (pour rappel : 5,7 en 2008 contre 4,9 en 2004).

L'amélioration est due essentiellement au meilleur respect des délais d'intervention, avec une progression de 31% des satisfaits, et une meilleure écoute lors de la demande d'intervention (66,3% en 2008 contre 60,2% de satisfaits en 2004).

Les organismes ont travaillé à améliorer le traitement des réclamations techniques au travers le développement d'outils informatique et de suivi de la réclamation, d'adaptation organisationnelle et d'engagement envers les locataires, ... Certains ont entrepris un travail partenarial avec les prestataires et repensé la relation bailleur-fournisseurs dans le but d'améliorer en continu la qualité du service rendu aux locataires.

#### Taux de satisfaction du traitement des réclamations



• 2008 • 2004

# La dynamique régionale



## La Commission de Concertation Régionale

La Commission de concertation régionale est un lieu d'échanges et de travail partenarial entre les représentants des organismes d'habitat social et ceux des associations de locataires représentatifs au niveau national ou régional. Elle joue un rôle d'information réciproque sur les thèmes liés à la politique du logement et de la ville, à la gestion du parc locatif social et au bien vivre ensemble dans les quartiers. Elle a également un rôle de concertation en vue de proposer, négocier, définir et évaluer l'application d'accords, protocoles, cahiers des charges, règles déontologiques.

Dans le domaine de la qualité de service, la CCR pourra être force de propositions et sera un levier pour arriver à une « co-production » de la qualité de service avec les locataires.

## Le partage d'expériences

En 2008, parallèlement à l'enquête de satisfaction, l'AR habitat Nord-Pas-de-Calais, avec l'appui de l'Union, a réalisé un état des lieux des démarches mises en œuvre au sein des organismes. Ce travail de synthèse permet de recenser les actions conduites par les organismes. Afin de compléter et d'approfondir ce travail, des entretiens ont été organisés avec chaque bailleur.

## Des organismes réactifs

Suite aux résultats de l'enquête 2004, la plupart des organismes a immédiatement engagé une réflexion sur les champs où les locataires avaient exprimé un sentiment de satisfaction moindre. Des plans d'actions ont été mis en œuvre pour y remédier. La qualité de service est devenue l'un des axes de leur projet stratégique. Plusieurs démarches de certification ou d'engagements ont été conduites.

Douze organismes ont formalisé leur démarche qualité par le biais de chartes d'engagement et/ou de certification (ISO, Qualibail...) et quatre autres envisagent de le faire en 2008-2009.

## Un groupe de travail qualité de service

L'objectif du groupe « qualité de service » est d'apporter aux bailleurs, grâce aux échanges de pratiques, des pistes de réflexion et des méthodes de travail en vue d'améliorer la qualité de service rendu aux locataires. Compte tenu des résultats de l'enquête collective, le groupe s'est défini trois axes de travail prioritaires :

- ▶ La propreté,
- ▶ Le traitement des réclamations et demandes d'interventions,
- ▶ La maintenance et le fonctionnement des équipements.

## Vers une généralisation des diagnostics-conseils

En 2008 l'Union Sociale pour l'Habitat a expérimenté une nouvelle démarche mettant l'accent sur le management de la qualité de service. Cinq organismes de la Région Nord-pas-de-Calais ont accepté de participer à l'expérimentation. Les résultats de la démarche s'avérant très positifs, il a été décidé dans le cadre du « projet du mouvement hlm » de généraliser celle-ci.

La lettre de l'AR habitat Nord-Pas-de-Calais.  
Novembre 2008.  
Directeur de la publication : Jean-Luc Lemaire.  
Textes : Association Régionale pour l'Habitat Nord-Pas-de-Calais.  
Crédit photo : Association Régionale pour l'Habitat Nord-Pas-de-Calais.  
Conception graphique : didier.alkenbrecher@wanadoo.fr  
ISSN : 1262 4373.

Association Régionale pour l'habitat Nord-Pas-de-Calais  
1, rue Édouard Herriot - BP 11 - 59008 Lille Cedex.  
Tél. 03 28 16 07 70 - Fax. 03 20 52 18 33.  
www.hlm-nord-pas-de-calais.org