



L'enquête de satisfaction 2016

menée auprès des locataires Hlm des Pays de la Loire

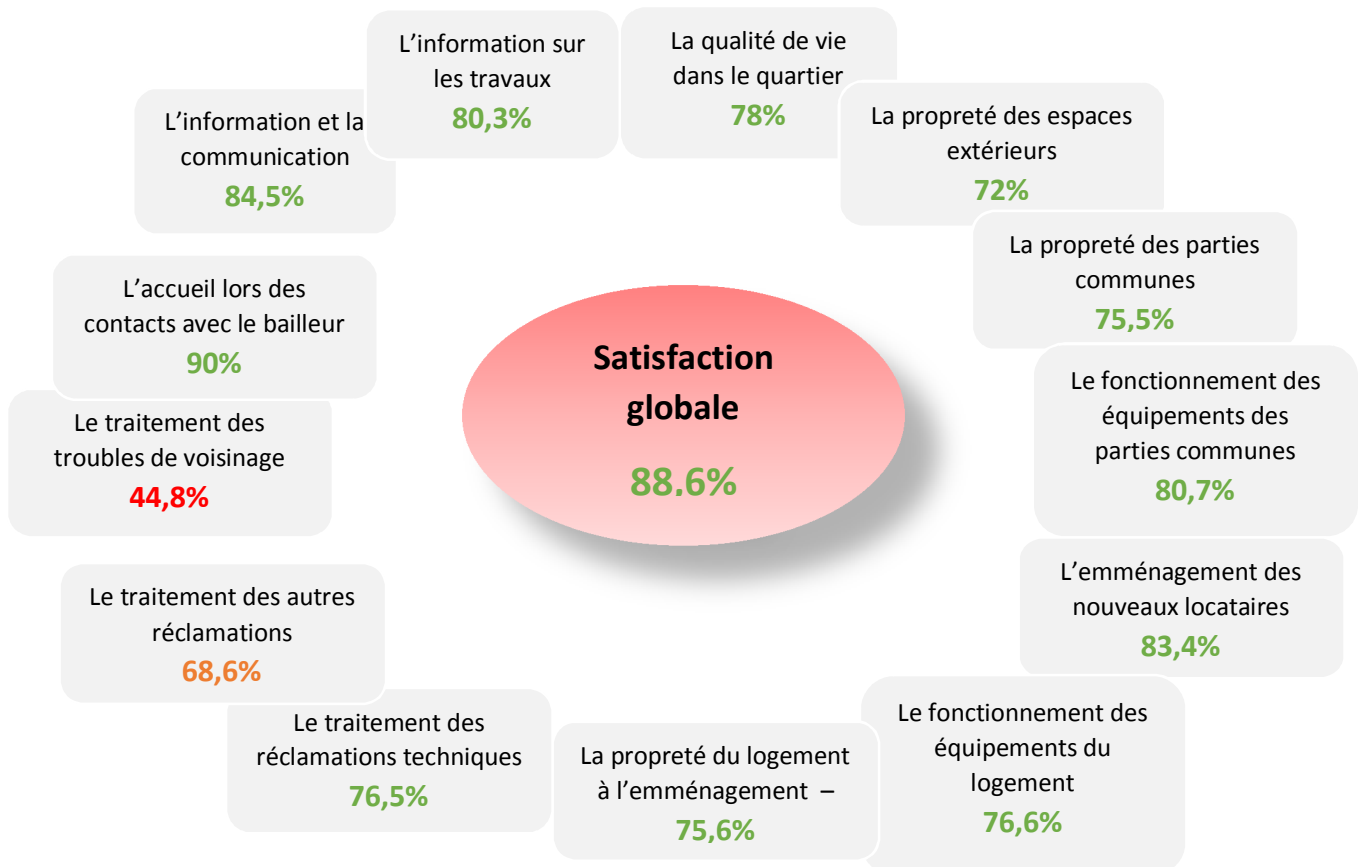
Un engagement fort du mouvement Hlm

La réalisation d'une enquête régulière de satisfaction auprès des habitants est l'un des engagements pris par les organismes Hlm sur la qualité du service rendu. Cette enquête triennale, la 5^{ème} depuis 2004, a été réalisée pour mesurer la satisfaction des locataires ligériens et identifier les actions à mener dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service mise en œuvre par les organismes Hlm de la Région.



Des prestataires extérieurs ont été chargés d'enquêter, par téléphone, un échantillon représentatif de locataires, sélectionnés de façon aléatoire. Ce sont ainsi plus de 20 000 locataires du parc Hlm régional qui ont pu donner librement leur avis sur la qualité du service rendu par les bailleurs sociaux des Pays de la Loire.

Zoom sur les principaux résultats de l'enquête de satisfaction 2016



Les principaux enseignements à retenir



1/ Un très bon niveau de satisfaction globale exprimée par les locataires ligériens quel que soit le type d'habitat et le type de territoires avec un taux de satisfaction de 88,6% en moyenne démontrant ainsi la qualité de vie dans l'habitat social en Pays de la Loire.

2/ Un bon niveau de satisfaction qui se maintient dans la durée concernant le cadre de vie (78%) et ce malgré un contexte social tendu.

3/ Une amélioration sensible et continue de la qualité perçue concernant la propreté aussi bien au niveau des espaces extérieurs (72%), des parties communes (75,5%) et du logement (75,6%) prouvant ainsi l'attention portée et le travail mené par les organismes Hlm ligériens sur cette thématique.



4/ Un niveau de satisfaction concernant les questions liées aux ascenseurs relativement élevé (82,3%) et qui s'améliore dans la durée allant à l'encontre des représentations médiatiques.



5/ Un bon niveau de satisfaction concernant la question du fonctionnement des équipements avec une dynamique globale de hausse régulière depuis 2007 (en particulier sur la question des portes d'accès aux parties communes et de l'éclairage des parties communes).

6/ L'entrée dans les lieux reste un atout à conserver (83,4%) : les thèmes liés à l'entrée des nouveaux locataires recueillent une nouvelle fois un fort niveau de satisfaction exprimée (en particulier sur les conditions d'entrée dans le logement ou l'accueil reçu lors des contacts avec les organismes).



7/ Des résultats contrastés concernant le traitement des réclamations : l'enquête 2016 fait apparaître une hausse continue de la satisfaction des locataires concernant le traitement des réclamations techniques (76,5%) mais, en revanche, les résultats soulignent une nouvelle fois le niveau d'insatisfaction des locataires concernant le traitement des autres demandes 68,6% et des réclamations pour trouble de voisinage (44,8%).



8/ Toujours en très fort niveau de satisfaction exprimée concernant les aspects liés à la relation aux bailleurs : les efforts sont payants sur la question de la qualité de l'accueil (90%), les conditions d'entrée dans les lieux (83,4%) et sur l'information et la communication des organismes Hlm auprès de leurs locataires (84,5%).

La qualité de service : une dynamique régionale

Depuis de nombreuses années, les organismes d'Hlm ligériens sont engagés dans des démarches d'amélioration de la qualité du service rendu (à la fois en interne mais également collectivement avec la mise en œuvre d'une démarche régionale qualité de service). Conscients de la nécessité d'adapter en permanence leur service aux évolutions de la société et aux attentes de leurs clients, les organismes ont conduit et mis en place de nouvelles organisations, de nouveaux outils et des actions de professionnalisation des équipes internes, en particulier sur les services de base tels que l'entretien des parties communes ou le traitement des réclamations (avec pour résultat une hausse continue de la satisfaction sur ces items). Aujourd'hui, un travail particulier reste à engager sur la question du traitement des troubles de voisinage.



**L'habitat social,
plus qu'un logement...
une qualité de services**