Enquête de satisfaction 2013

L'enquête de satisfaction : un engagement professionnel

En déclinaison de l'engagement professionnel pris par l'ensemble du Mouvement Hlm (lors du Congrès de Lille en 2003), les bailleurs sociaux Sarthois évaluent, depuis 2004 et tous les 3 ans par une enquête de satisfaction le niveau de perception des habitants sur le service rendu dans 6 domaines :

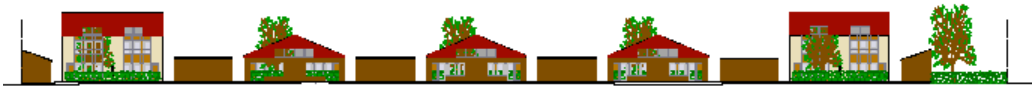
1. la propreté des parties communes et des abords,
2. la maintenance et le fonctionnement des équipements,
3. la qualité de l'accueil et le traitement des réclamations,
4. la communication avec les habitants,
5. la qualité du cadre de vie,
6. les conditions d'entrée dans les lieux.

La consolidation de l'ensemble des résultats de ces enquêtes de satisfaction permet ainsi à l'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire de disposer d'un baromètre régional et départementale de la satisfaction des locataires , reposant sur un tronc commun de questions.

Ce tronc commun comporte 26 questions abordant notamment quatre domaines définis comme prioritaires :

- le traitement des réclamations,
- la propreté des parties communes,
- l'information des locataires sur les travaux,
- le fonctionnement des équipements des parties communes.

Cette plaquette vous présente de manière synthétique, les principaux résultats de la consolidation des enquêtes de satisfaction réalisées en 2013 par les bailleurs sociaux de la Sarthe.



Les bailleurs sociaux Sarthois qui ont participé à l'enquête de satisfaction en 2013

ICF Habitat Atlantique : 25 bis, rue Auguste Piron au Mans - 02.43.72.51.30. - www.icfhabitat.fr/atlantique/

Le Foyer Manceau : 25, rue d'Arcole au Mans - 02.43.39.56.66 - http://www.valloire-habitat.com

Le Mans Habitat : 37, rue de l'Estérel au Mans - 02.43.41.53.00 - www.lemanshabitat.com

Mancelle d'Habitation : 11, rue du Donjon au Mans - 02.43.74.45.45 - www.mancelle-habitation.fr

OPH de la Ferté Bernard : 11, rue Viet à la Ferté Bernard - 02.43.60.72.73 - www.la-ferte-bernard.fr

Samo : 7, avenue François Mitterrand au Nantes - 02.51.89.86.00 - www.shsamo.com

Sarthe Habitat : 158, avenue Bollée au Mans 02.43.43.72.72 - www.sarthe-habitat.fr

Le cadre régional d'engagements de service en Pays de la Loire

Depuis novembre 2007, les bailleurs sociaux des Pays de la Loire sont engagés dans une démarche régionale qualité : tous les bailleurs de la région ont pris au moins un engagement de service sur les 4 thèmes suivants (jugés comme prioritaires lors des précédentes enquêtes de satisfaction) :

- la propreté des parties communes des immeubles,
- le traitement des demandes d'intervention/réclamations,
- le fonctionnement des équipements des parties communes,
- l'information diffusée aux locataires sur les travaux.

Parce que leurs modes d'organisation sont diversifiés et adaptés à des contextes locaux, les engagements pris sont personnalisés et donc variés. Pour autant, leur exigence est commune : améliorer la qualité du service rendu dans le respect des personnes logées et dans le souci d'apporter des garanties de leur professionnalisme à leurs partenaires.

Vous retrouverez ces 4 thèmes et leur niveau de satisfaction dans le tableau ci-contre (pour une facilité de lecture, ces thèmes sont accompagnés du logo).

Les résultats des enquêtes de satisfaction sur le patrimoine Hlm en Sarthe

	Ensemble du patrimoine			
	2010	2013	Niveau de satisfaction	Evolution
La qualité de vie dans le quartier	74,1%	82,2%	☺	↗↗
La propreté générale des parties communes	71,8%	77,9%	☺	↗↗
La propreté générale des espaces extérieurs	68,9%	70,9%	☺	↗
Le fonctionnement général des ascenseurs	68,1%	79,9%	☺	↗↗
Le fonctionnement des portes d'accès aux parties communes	78,2%	84,9%	☺	↗↗
Le fonctionnement de l'éclairage des parties communes	82,3%	90,5%	☺	↗↗
Le fonctionnement général des équipements techniques des parties	83,9%	91%	☺	↗↗
Le fonctionnement des équipements sanitaires	77,4%	80,6%	☺	↗
Le fonctionnement du chauffage	75,2%	77,4%	☺	↗
Le fonctionnement de la ventilation	86,8%	85,6%	☺	↘
Le fonctionnement général des équipements du logement	79,5%	80,7%	☺	↗
Les conditions d'entrée dans le nouveau logement	84,2%	90,9%	☺	↗↗
L'état de propreté du logement lors de l'emménagement	77,3%	71,3%	☺	↘↘
L'accueil reçu lors des contacts avec l'organisme	88,1%	91,6%	☺	↗↗
Le traitement des réclamations techniques	69,7%	74,6%	☺	↗↗
Le délai d'exécution suite à une demande d'intervention technique dans le logement	65,6%	71,7%	☺	↗↗
L'efficacité de l'intervention suite à une demande d'intervention technique dans le logement	71,1%	77,8%	☺	↗↗
Le délai d'exécution suite à une demande d'intervention technique dans les parties communes et les espaces extérieurs	64%	72,3%	☺	↗↗
L'efficacité de l'intervention suite à une demande d'intervention technique dans les parties communes	64,3%	78,9%	☺	↗↗
Le traitement des autres réclamations	68,5%	74,7%	☺	↗↗
Le traitement des réclamations pour trouble de voisinage	/	53,7%	☹	/
L'information et la communication avec le bailleur	86,2%	90,6%	☺	↗↗
L'information reçue sur les travaux	80,1%	85,3%	☺	↗↗
L'information sur le fonctionnement général des différents équipements du logement	81,6%	88,2%	☺	↗↗
La clarté des documents reçus du bailleur	89,7%	96,3%	☺	↗↗
Satisfaction globale du bailleur	**85,5%**	**90,4%**	☺	↗↗

Légende :

Niveau de satisfaction	
si très satisfait + satisfait > 70%	☺
si 60% < très satisfait + satisfait < 70%	😐
si très satisfait + satisfait < 59%	☹
Thèmes relatifs au cadre régional d'engagement de service	

Evolution des résultats entre 2010 et 2013	
si la différence est > à + 3,5 %	↗↗
si la différence est comprise entre +0.5% et +3,5%	↗
si la différence est +/- égale à 0,5%	→
si la différence est comprise entre -0.5% et -3,5%	↘
si la différence est > à - 3,5%	↘↘