

ENQUÊTE DE SATISFACTION RÉSULTATS

2017

Espacil Habitat 
Groupe ActionLogement

ENQUÊTE TRIENNALE DE L'ARO HABITAT - UNE NETTE AMÉLIORATION DE LA SATISFACTION DES LOCATAIRES

Depuis 2004, l'Association Régionale des Organismes d'HLM de Bretagne réalise une enquête triennale pour le compte de 22 organismes bretons. Elle permet d'évaluer la perception de nos locataires sur différents thèmes dans l'objectif d'améliorer la qualité de nos services et de mieux répondre à vos attentes. Explications avec Stéphanie Ouazza et Olivier Le Damany d'Espacil Habitat.

En quoi consiste l'enquête triennale ?

“Du 9 mars au 5 avril 2017, **des interviews téléphoniques** ont été réalisées auprès d'un échantillon de 1 600 habitants dont 400 résidents de logements pour jeunes. C'est **une occasion offerte aux locataires de prendre la parole et de s'exprimer** différemment sur la manière dont ils vivent dans leur logement.

Quelle est son utilité ?

Elle nous permet de **mieux identifier les priorités de nos locataires** afin d'apporter des réponses pertinentes aux attentes exprimées. Chaque thème est noté de 0 à 10 et les notes oscillent entre 7,4 et 9,1. Globalement, nous observons une amélioration de la qualité perçue sur tous les thèmes à l'exception de notre accompagnement dans le cadre des troubles de voisinage.

Notre engagement dans une démarche qualité depuis plusieurs années porte ses fruits. En juin 2016, Espacil Habitat a été **certifié Qualibail II** sur les métiers de la gestion locative (hors logements jeunes) et a obtenu le droit d'usage de la marque **NF Habitat HQE™** pour sa production locative.

Disposez-vous d'autres outils pour connaître la satisfaction des locataires ?

Bien sûr. Nos premiers informateurs, ce sont **les équipes de terrain** qui sont au contact et à l'écoute permanente de nos locataires. Parallèlement et tout au long de l'année, nous administrons cinq types d'enquête qui concernent l'entrée dans le logement, l'entretien courant, les demandes d'interventions techniques, les travaux de réhabilitation mais aussi la sortie du logement. Nous disposons de ce fait de retours significatifs de nos clients, **ce qui nous permet de faire évoluer nos pratiques.** Concrètement, cela se traduit par des modifications dans nos modes de fonctionnement, les services proposés, le choix de nos entreprises partenaires ou encore les matériaux utilisés.”

En 2016,

93% des locataires étaient satisfaits suite à leur entrée dans les lieux (hors logements neufs).

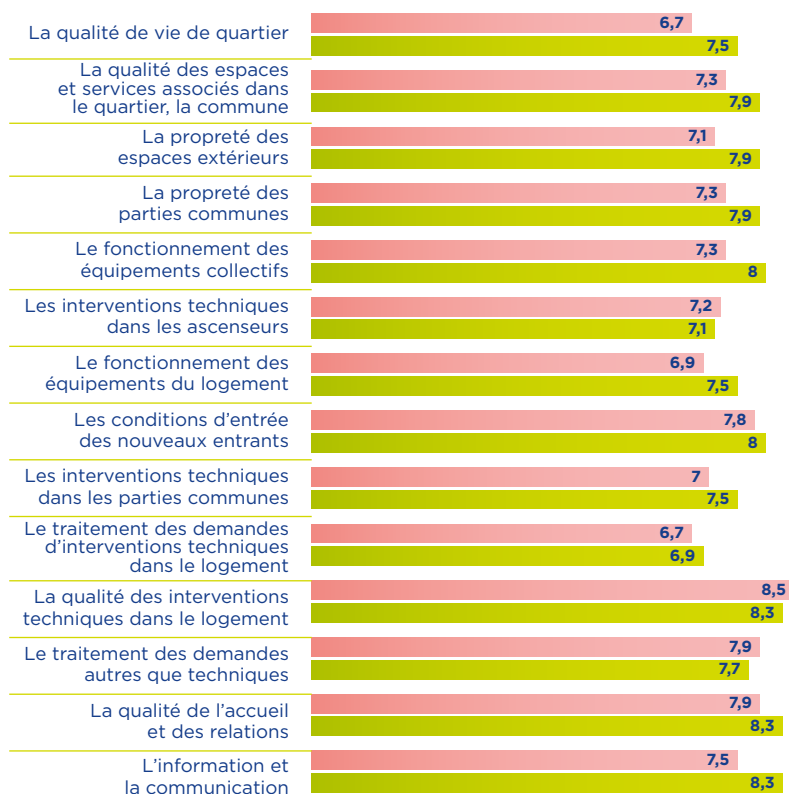
89% des locataires sortants étaient satisfaits des services d'Espacil Habitat.

(Enquêtes internes avec 1068 répondants, données à fin 2016).

RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE TRIENNALE PAR GRANDS THÈMES

Notes globales de 0 à 10

Logements familiaux (1 207 personnes interrogées au total en 2017)
Logements pour jeunes (400 personnes interrogées au total en 2017)



“
**MIEUX IDENTIFIER
 LES PRIORITÉS DE
 NOS LOCATAIRES**
 ”

Au global

LOGEMENTS FAMILIAUX	Satisfaction globale concernant l'organisme	7,6	6,9 en 2014
	Satisfaction globale concernant le logement	7,5	7 en 2014
LOGEMENTS POUR ÉTUDIANTS ET JEUNES	Satisfaction globale concernant l'organisme	8,1	7,6 en 2014
	Satisfaction globale concernant le logement	8,3	7,5 en 2014

Les logements dédiés aux étudiants et jeunes, dont le patrimoine est plus récent et l'organisation diffère (gestionnaire et animateur social sur place notamment), obtiennent des notes plus élevées.

En synthèse

Les points forts de nos services et de notre patrimoine :

Sont particulièrement appréciés :

- **l'accueil** et **les contacts** avec les salariés d'Espace Habitat, par téléphone et lors des déplacements,
- **la propreté** des logements et des parties communes,
- **la courtoisie, l'amabilité** des intervenants extérieurs et **le respect des rendez-vous** dans le cadre des interventions techniques,
- **le rapport qualité-prix** des logements,
- **les explications** données sur **le loyer** et **les charges**,
- **les équipements électriques** et **l'éclairage** des parties communes,
- et en complément, **les logements jeunes, la qualité du bâti** et **les conditions de logement**.

Nos axes de travail :

Au global, nous avons identifié une forte attente en termes **d'accompagnement dans la gestion des troubles du voisinage** et **nous allons y répondre**. Concernant le bâti, nous prenons en compte l'attente des résidents concernant la qualité des revêtements de sol et de l'isolation phonique sur certaines résidences. D'ores et déjà, **nous avons fait évoluer nos cahiers des charges** pour installer des revêtements plus adaptés. Nous veillerons aussi à **améliorer le fonctionnement** et **la propreté des ascenseurs** et de **nos locaux à poubelles**.

Une restitution des résultats a été réalisée le 16 octobre dernier aux représentants des amicales de locataires en Conseil de concertation locative.