



Evolution : 6 critères à la hausse 13 critères stables !

Critères	% évolution	Evolution
Conseils donnés pour utiliser les équipements	+ 19,5%	▲▲▲▲▲
Respect par les habitants du travail de nettoyage	+ 15,6%	▲▲▲▲
Prise en compte interventions techniques par bailleurs	+ 12,4%	▲▲
Propreté paliers / cages d'escaliers	+ 8,0%	▲▲
Ecoute et action bailleur si difficultés avec voisins	+ 6,4%	▲
Fonct. équipements des parties com. immeuble	+ 3,8%	▲



Les 5 points forts : à consolider

Rang	Critères	% satisfaits
1	Informations données en tant que nouveau locataire	90,3%
2	Qualité de l'accueil / relations avec le bailleur	89,9%
3	Relations avec les voisins	88,3%
4	Qualité de vie dans le quartier	87,8%
5	Satisfaction générale du logement	85,8%



Les 3 points faibles : à améliorer

Rang	Critères	% satisfaits
1	Ecoute et action du bailleur si difficultés avec voisins	66,4%
2	Propreté des locaux communs	74,5%
3	Prise en compte des interventions techniques par bailleurs	74,7%

l'ARO Habitat Bretagne en chiffres

- 36 organismes pour l'habitat social : 16 OPH, 8 ESH, 9 coopératives Hlm, 3 Sociétés de crédit immobilier,
- 4 associations départementales composant l'association régionale,
- 145 000 logements familiaux, soit 10,6% des résidences principales.
- 28 500 logements en ZUS,
- 77 % logements collectifs – 23 % individuels,
- Taux de vacance : 0,8 % - Taux de rotation : 11,8 %,
- 14 sites (23 000 logements sociaux) en rénovation urbaine.

Contact : Association Régionale des Organismes pour l'Habitat en Bretagne
39 rue Jules Lallemand - 35 000 Rennes
tel 02 99 35 02 75 - fax 02 99 35 02 28
accueil@arohabitat-bretagne.org



Enquête de satisfaction locataires Synthèse régionale 2008



Contexte

En déclinaison des engagements pris par le mouvement Hlm en 2003, les bailleurs sociaux bretons font réaliser tous les trois ans, par un organisme indépendant, une enquête de mesure de la satisfaction du service rendu à leurs locataires. La première enquête a été menée en 2004. Ce document vous présente de manière synthétique les principaux résultats et enseignements de cette seconde enquête.

> La culture de la mesure

Comme en 2004, l'ensemble des 23 organismes locatifs bretons se sont engagés dans une démarche d'enquête collective de mesure de la qualité de service rendu.

Une étude a été réalisée par un prestataire (INIt Satisfaction) sur la base d'un tronçon commun régional d'enquête, les organismes restant libres d'adapter le questionnaire à leurs problématiques et/ou territoires.

Les modalités d'enquête sont restées identiques (enquête téléphonique) : 9271 locataires ont été interrogés entre février et mars 2008, sur la base d'un échantillon représentatif de la diversité et de la structure du parc de chacun des 23 bailleurs. 15 organismes ont par ailleurs réalisé une enquête miroir en interne auprès de leur personnel.

La démarche d'enquête et les résultats ont été présentés au Conseil Régional de concertation de l'habitat social de Bretagne. De même, chaque organisme a organisé au moins une présentation des résultats en interne (conseil d'administration, réunion des personnels, conseil de concertation locative...).

> Engagement de services

Dès 2004, sous l'égide de l'ARO Habitat Bretagne, les 23 bailleurs sociaux de Bretagne ont adopté une charte régionale d'engagements de service («Atout Services»). Toutefois, celle-ci reste à valoriser tant dans les organismes qu'au niveau régional puisque dans le cadre de l'enquête 2008, seulement un tiers des locataires ont identifié cette démarche d'amélioration de la qualité de service.

Les 8 engagements:

1. Nous vous conseillons à votre entrée dans le logement
2. Nous vous communiquons les noms de vos interlocuteurs
3. Pour votre confort, nous vérifions le bon état de fonctionnement de votre logement
4. Nous veillons avec vous au nettoyage des parties communes
5. Nous prenons en compte toutes vos demandes d'intervention technique
6. Pour votre sécurité, nous assurons le contrôle technique régulier de notre patrimoine
7. Pour votre tranquillité, nous rappelons les règles de bon voisinage
8. 24h/24, en cas d'incident grave, nous pouvons être joints



> Vie dans les quartiers

La qualité de vie dans les quartiers est jugée satisfaisante par 88% des locataires, même si la satisfaction est un peu moindre en ZUS (82%).

> Logement

Une bonne satisfaction globale sur le logement (86%) et sur le fonctionnement de ses équipements (sanitaires, électriques, chauffage) mais une vigilance nécessaire concernant le contrôle des équipements (-1,4% entre les deux enquêtes) même si le niveau de satisfaction reste élevé (84%).

> Nouveaux entrants

Des locataires entrants très satisfaits des informations reçues (90,3%), et nettement plus satisfaits qu'en 2004 sur les conseils sur les équipements du logement (+ 20%) et leur fonctionnement lors de leur arrivée.

> Relations

Une qualité de l'accueil et de la relation bailleur / locataires reconnue (90% satisfaits)

> Interventions techniques

Une amélioration notable sur la prise en compte des demandes d'intervention technique (75%, soit +12%), mais des progrès restent à accomplir dans ce domaine, d'autant que les écarts de satisfaction sont importants d'un organisme à l'autre.

> Parties communes & Espaces extérieurs : une amélioration à poursuivre

La propreté des parties communes (76%) est jugée plus satisfaisante qu'en 2004 (+6%), mais reste un sujet d'amélioration, tout comme l'information sur l'organisation du nettoyage (79%)

Le respect du travail de nettoyage par les habitants paraît meilleur aujourd'hui (+16%).

La propreté des espaces extérieurs (78%) est un thème de progrès, à partager avec les collectivités locales.

Le fonctionnement des équipements des parties communes (79%) est un domaine bien noté mais à surveiller.



> Voisinage

16% des locataires interrogés ont sollicité leur bailleur concernant des difficultés de voisinage.

Malgré une amélioration sensible en 3 ans, les attentes restent fortes en terme d'écoute et d'action du bailleur sur ce thème (66% des personnes interrogées satisfaites).

> Service 24/24

89% des locataires satisfaits du service 24h/24 mis en place par les bailleurs bretons, en cas d'incident grave.



Le vitrail de satisfaction

85% à 100%	Excellent
75% à 84,9%	Bon
60% à 74,9%	Moyen

▲	Hausse (≥ 2%)
▶	stabilité (-2% à 2%)

Critères de satisfaction	2004	2008	Evolution	
QUALITE DE VIE				
Q1-Qualité de vie dans le quartier	84,5%	87,8%	3,3%	▲
PARTIES COMMUNES				
Q2-Propreté des halls d'entrée	*	78,0%	*	*
Q3-Propreté des paliers / cages d'escaliers	67,9%	75,9%	8,0%	▲▲
Q4-Propreté des locaux communs	71,0%	74,5%	3,5%	▲
Q5-Info sur l'organisation du nettoyage	78,0%	78,9%	0,9%	▶
Q6-Respect par les hab du travail nettoyage	61,4%	77,0%	15,6%	▲▲▲
Q7-Propreté et entretien des espaces extérieurs	*	78,1%	*	*
Q8-Fonct ^o mt équipements ds part. com. immeuble	75,5%	79,3%	3,8%	▲
LOGEMENT				
Q9-Satisfaction générale du logemt	85,8%	85,8%	0,0%	▶
Q10-Fonctionnement équipements sanitaires	79,8%	81,6%	1,8%	▶
Q11-Fonctionnement chauffage	79,7%	79,7%	0,0%	▶
Q12-Fonctionnement équipements électriques	81,1%	81,1%	0,0%	▶
Q13-Contrôle des équipements	85,2%	83,8%	-1,4%	▶
NOUVEAUX ENTRANTS				
Q15-Fonctionnement équipmts du logement à l'arrivée	78,0%	80,2%	2,2%	▲
Q16-Conseils donnés pour utiliser les équipements	64,1%	83,6%	19,5%	▲▲▲▲
Q17-Infos données en tant que nouveau locataire	*	90,3%	*	*
RELATIONS				
Q18-Qualité de l'accueil / relations avec bailleur	89,8%	89,9%	0,1%	▶
Q21-Prise en cpte ddes d'intervent ^o tech. par bailleur	62,2%	74,7%	12,4%	▲▲
Q22-Relations avec les voisins	87,3%	88,3%	1,0%	▶
Q24-Ecoute et act ^o du bailleur si difficultés avec voisins	60,0%	66,4%	6,4%	▲
SATISFACTION				
Q26-Satisfaction globale	90,3%	92,5%	2,2%	▲

* question non posée en 2004

- Stabilité d'un très bon niveau de satisfaction global (93%), supérieur à la moyenne nationale (85%)
- Peu d'écart entre les organismes (entre 90% et 98% de satisfaits)
- Une évolution significative des locataires très satisfaits (13% en 2004, 21% en 2008)