

SPÉCIALE ENQUÊTE DE SATISFACTION



## C'EST VOUS QUI LE DITES

**A**u cours du printemps 2014 Plaine Commune Habitat s'est associé à l'enquête de satisfaction des locataires que propose l'AORIF\*. Cette enquête a permis d'interroger **1 700 locataires**, selon un panel représentatif, sur l'ensemble des services apportés aux locataires. Il s'agit d'une enquête réalisée par un cabinet indépendant\*\* et qui permet de comparer les résultats de Plaine Commune Habitat dans le temps et/ou avec d'autres organismes HLM au niveau national et local. Nous vous présentons ici les principaux résultats de cette enquête.



\*Association des organismes HLM d'Ile de France \*\* INIT : Institut d'étude marketing, expert en mesure de la satisfaction client

## Enquête satisfaction



**82%**

des locataires interrogés ont une **image positive de Plaine Commune Habitat**, soit **+ 4% par rapport à 2010**.



**84%**

des locataires sont satisfaits de leur **logement**.



LA PAROLE À...



**V**ous êtes attachés à votre HLM. Vous nous le dites avec force lorsque l'on vous interroge. Un attachement qui montre que nos efforts pour vous garantir une qualité architecturale des immeubles, des logements confortables, un cadre de vie convivial, une forte présence de proximité sont reconnus. Mais un attachement qui explique aussi votre exigence pour renforcer et améliorer encore nos services, notamment en termes de propreté et de gestion de la réclamation. Nous vous entendons et sachez compter sur les équipes de Plaine Commune Habitat pour apporter des solutions à l'amélioration de votre quotidien.

**STÉPHANE PEU,**  
président de Plaine Commune Habitat

## 63%



des locataires sont satisfaits de la propreté des parties communes.

Une satisfaction qui augmente très nettement : + 8% par rapport en 2010. Les efforts réalisés par le personnel de proximité de Plaine Commune Habitat

dans ce domaine, ces dernières années, sont donc reconnus. Il n'en reste pas moins que cela doit demeurer une priorité, que les actions sont à consolider et à poursuivre pour que nous nous améliorions encore dans ce domaine.

## 77%



Le fonctionnement des équipements collectifs (digicode, éclairage, ascenseurs...) donne globalement satisfaction à + 77%.

Les efforts de rénovations, (avec les réhabilitations, le plan de rénovation ascenseur) réalisés ces

dernières années sont reconnus. Toutefois le fonctionnement des ascenseurs reste un sujet de préoccupation et vous nous demandez de nous améliorer sur les interventions suite à des pannes ou des dégradations.

## 71,5%

La perception de la qualité de vie dans le quartier progresse depuis 6 ans et 71.5% sont globalement satisfaits. Toutefois, il est à noter 3 points de vigilance qui doivent être améliorés :

- les relations de voisinage,
- la sécurité,
- le stationnement.



## 82%



Les équipements du logement sont toujours bien évalués par les locataires qui en sont satisfaits à 82%.

3 améliorations notables sont reconnues par les locataires : sur

le chauffage, l'isolation thermique et l'état des fenêtres. 2 préoccupations restent d'actualité : la qualité des revêtements des sols et l'isolation phonique.

## DES CONDITIONS D'ENTRÉE DANS LES LOGEMENTS À AMÉLIORER

L'enquête a aussi ciblé les conditions d'entrée dans le logement en interrogeant 177 personnes qui ont emménagé il y a moins de 3 ans.

Ces nouveaux entrants ont été satisfaits de la propreté de leur nouveau logement, mais déçus de la qualité des travaux de rénovation et des délais de remise en état, et ce malgré l'effort croissant de Plaine Commune Habitat dans le coût de remise en état des logements.



## 84%

L'accueil et la communication sont des points forts de l'organisme pour 84% des locataires.

Les gardiens sont plébiscités et confortés dans leur rôle de premier interlocuteur pour 73% des locataires.

C'est + 12% par rapport aux autres bailleurs ! Il est donc clair qu'il

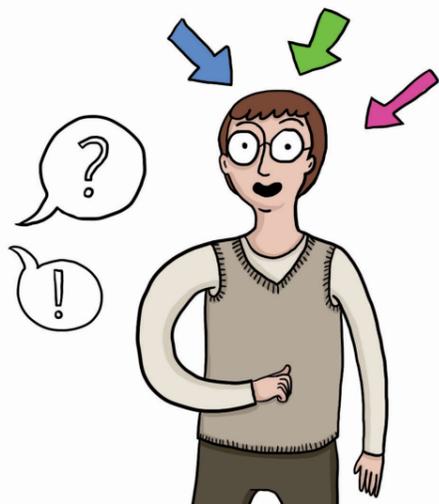
faut poursuivre cette dynamique de proximité, tout en fournissant régulièrement de l'information sur nos actions via la lettre du mois qui est connue par une grande majorité des locataires, et en améliorant notre accueil téléphonique qui est le canal de communication le moins bien noté par les personnes interrogées.



## PEUT MIEUX FAIRE SUR LES RÉCLAMATIONS

Sur 640 locataires qui ont fait une réclamation sur la dernière année, 1 locataire sur 2 trouve que les délais pour obtenir une réponse et la qualité de traitement de leur demande doivent être nettement améliorés.

Certes sur cet aspect de la gestion de la réclamation, nos résultats, par rapport à 2010, progressent et sont dans la moyenne des autres organismes HLM d'Ile de France. Mais ils restent bas et il faut clairement s'améliorer sur le circuit du traitement de la demande.



Un grand merci aux 1700 locataires qui ont été sollicités par téléphone et ont répondu à cette enquête.

LA PAROLE À...



**Hamza HAMDI,**  
AFOC, administrateur

L'enquête de satisfaction tient une place importante dans la gestion de la qualité au sein d'un organisme comme PCH. Du moment que

l'organisation attribue un caractère prioritaire au point de vue des locataires, il est essentiel d'organiser la manière dont on va recueillir et analyser les éléments relatifs aux attentes et aux satisfactions des locataires. Pour la prochaine enquête, il faudra affiner les questions. Une enquête de satisfaction n'est pas un outil banal : elle met en jeu parfois des ressources importantes mais surtout, elle met en lumière les relations croisées entre les locataires, les intervenants internes et le système d'organisation. Les résultats de l'enquête ont une importance stratégique. L'enquête de satisfaction est un outil puissant pouvant répondre à de multiples objectifs. Il n'est pas possible (ni souhaitable) de poursuivre tous ces « lièvres » à la fois ! Il est utile d'autre part d'éviter les malentendus et les déceptions de la part des locataires. Il faut se focaliser sur le plus fort mécontentement qui est la propreté intérieure et extérieure de nos sites.



**Claude MOREAU,**  
CNL, administrateur

L'enquête de satisfaction réalisée par l'office reste un peu généraliste, et mériterait d'être détaillée par cité, sur des sujets plus ciblés. Un échantillon de locataires plus large pourrait être interrogé.

Les retours de l'enquête restent intéressants car ils ne sont pas toujours similaires aux retours de terrain faits aux amicales. Cette enquête reste une démarche positive, dans laquelle le niveau de satisfaction est bien retranscrit et va permettre d'engager des pistes de travail notamment sur le traitement des réclamations, le nettoyage ou l'intervention des prestataires qui restent des sujets sensibles.



**Christian TRIGORY,**  
VMSD, administrateur

Plaine Commune Habitat a réalisé une enquête de satisfaction afin de recueillir des informations pour améliorer les divers services à rendre

auprès des locataires de son patrimoine. Bien évidemment, notre association de défense de locataires se félicite et soutient une telle initiative même si celle-ci a été réalisée au moyen d'un sondage téléphonique. On aurait préféré avoir un document envoyé à l'ensemble des locataires afin d'avoir un avis plus global. Cette enquête a permis à notre bailleur de connaître les services à améliorer tout en sachant qu'un taux de 82% de locataires sont déjà satisfaits de Plaine Commune Habitat et que ce taux s'améliore de 4% puisque celui-ci était de 78% en 2010. Enfin les résultats de cette enquête nous ont été montrés et on en a débattu lors du Conseil d'administration du 22 octobre 2014.

