

**N° SPECIAL
ENQUÊTE DE
SATISFACTION
2016**

CONCLUSION GÉNÉRALE

- Globalement vous êtes satisfaits de l'entretien des parties communes et espaces extérieurs à proximité d'immeuble.
- De même, l'accueil tant physique que téléphonique progresse avec une nuance sur le courrier.
- A l'encontre une insatisfaction plus marquée sur le logement principalement au niveau des travaux. A ce titre, une information claire doit être donnée sur les travaux à charge du locataire et de l'organisme.
- Enfin, une insatisfaction se confirme quant à l'environnement général de la qualité de vie du quartier tant au niveau de l'espace (voirie, éclairage) que de l'ambiance (sécurité, troubles de voisinage).

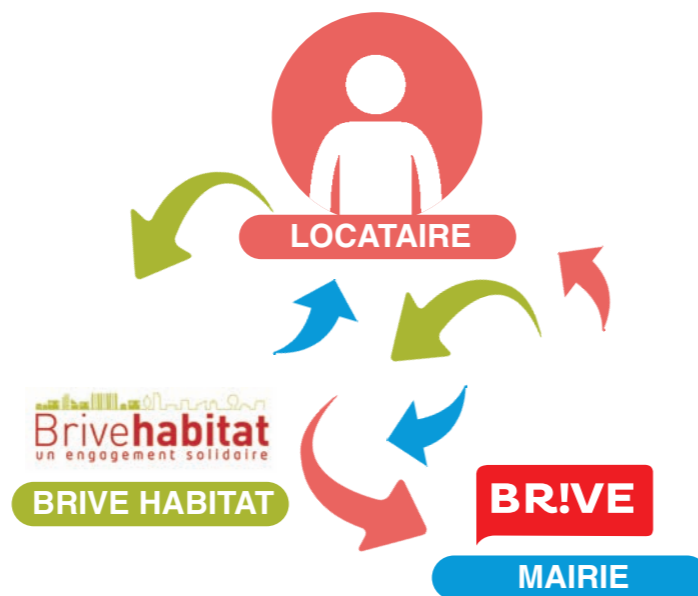
A ce niveau, des outils sont en application.

La brigade incivilité



Les locataires se sont appropriés ce service qui a réalisé plus de 400 interventions (148 sur agence Est, 152 sur agence Nord et 94 sur l'agence ouest).

La gestion urbaine de proximité



Ces outils doivent être rapidement renforcés pour atteindre l'efficience avec des coordinations Ville Bailleur à développer.

LOC infos

Brivehabitat
un engagement solidaire



Pierre Guicharnaud
Directeur général
de Brive Habitat

EDITO

Cette année 2017 va pouvoir débuter sur des bases solides puisque collectivement vous nous avez donné pour partie notre feuille de route.

En effet ce numéro fait très largement la place aux résultats de l'enquête de satisfaction à laquelle vous avez pour près d'un tiers participé. Ce taux important (c'est le plus fort des bailleurs du Limousin) était essentiel pour nous dans notre volonté de bien connaître votre avis pour le prendre en compte. Soyez remercié de votre collaboration tout en ne doutant pas que ceux qui n'ont pas participé avaient beaucoup à dire.

Des éléments par quartier et par bâtiment ont été recensés afin d'être le plus précis possible. De fait cette « mine de renseignements » va alimenter nos réflexions puis nos actions sur les trois ans qui viennent.

Quel enseignement général en tirer : globalement vous nous faites confiance. Mais plusieurs secteurs sont à améliorer : notre environnement urbain et les interventions de travaux. Nous allons donc travailler en ce sens.

A titre d'exemple la communication : si des progrès ont été soulignés dans la communication de proximité avec les Agences, des marges de progression fortes demeurent tant au niveau du site internet, que du journal des locataires, voire d'autres moyens de communications à mettre en place avec vos représentants dans le cadre du plan de Concertation Locative.

Cette nouvelle maquette du journal qui se veut plus conviviale avec des textes plus courts en est l'illustration.

J'espère qu'elle vous plaira.

LOC INFOS

est édité par Brive Habitat
49, rue Poncelet - BP 414 - 19311 Brive cedex
Tél. : 05 55 87 98 50 - Fax : 05 55 87 98 51
Directeur de la publication : Pierre Guicharnaud
Photos : service de la communication de Brive Habitat
Mise en page : Studio Christophe Charles
ISSN : en cours
Dépôt légal Février 2017
Tirage : 2500 exemplaires
Impression : Imprimerie Lachaise



N°1
TRIMESTRIEL
www.brivehabitat.fr

février
2017

**N° SPECIAL
ENQUÊTE DE
SATISFACTION
2016**



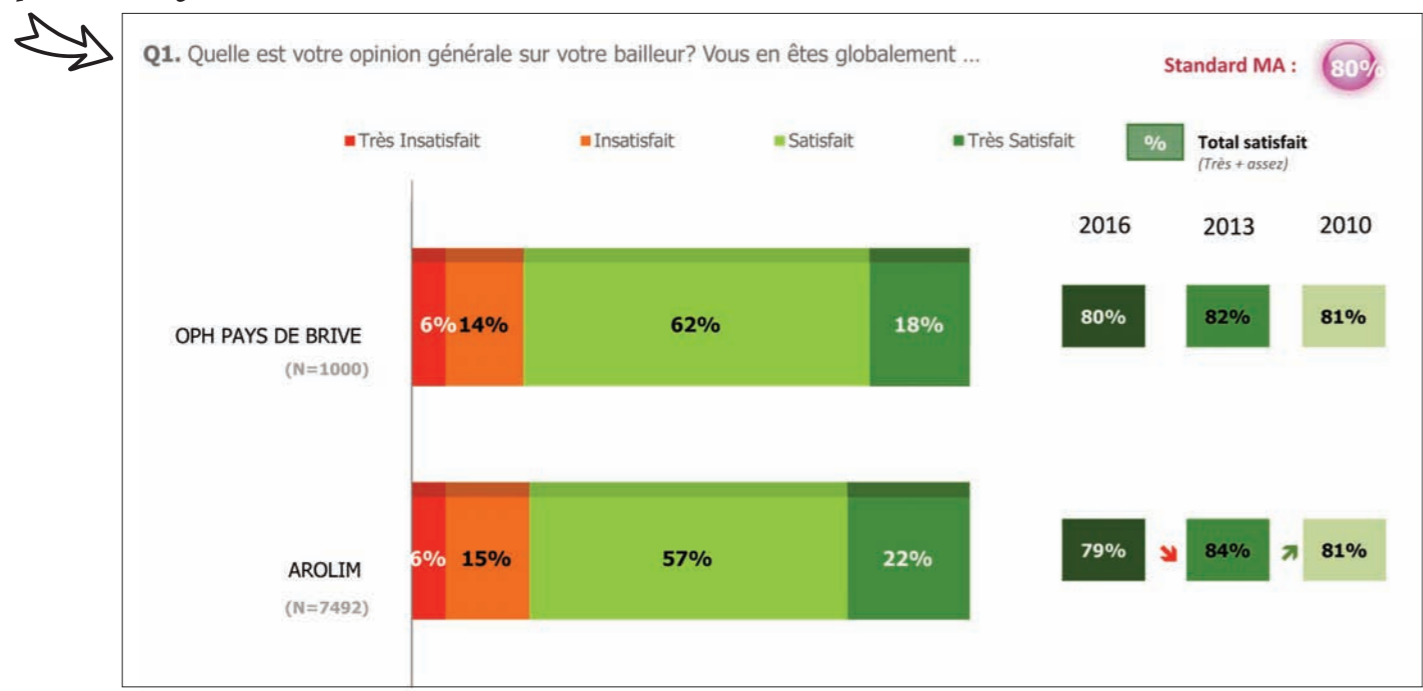
**N° SPECIAL
ENQUÊTE DE
SATISFACTION
2016**

Les objectifs de l'étude de l'AROLIM* : il s'agit d'analyser et mesurer l'évolution de la satisfaction des locataires depuis la mesure de 2013.

Market Audit, de par son expérience dans le domaine de l'étude dans le logement social, a réalisé une enquête de satisfaction auprès des locataires de l'OPH Pays de Brive sur un échantillon de 1000 locataires.

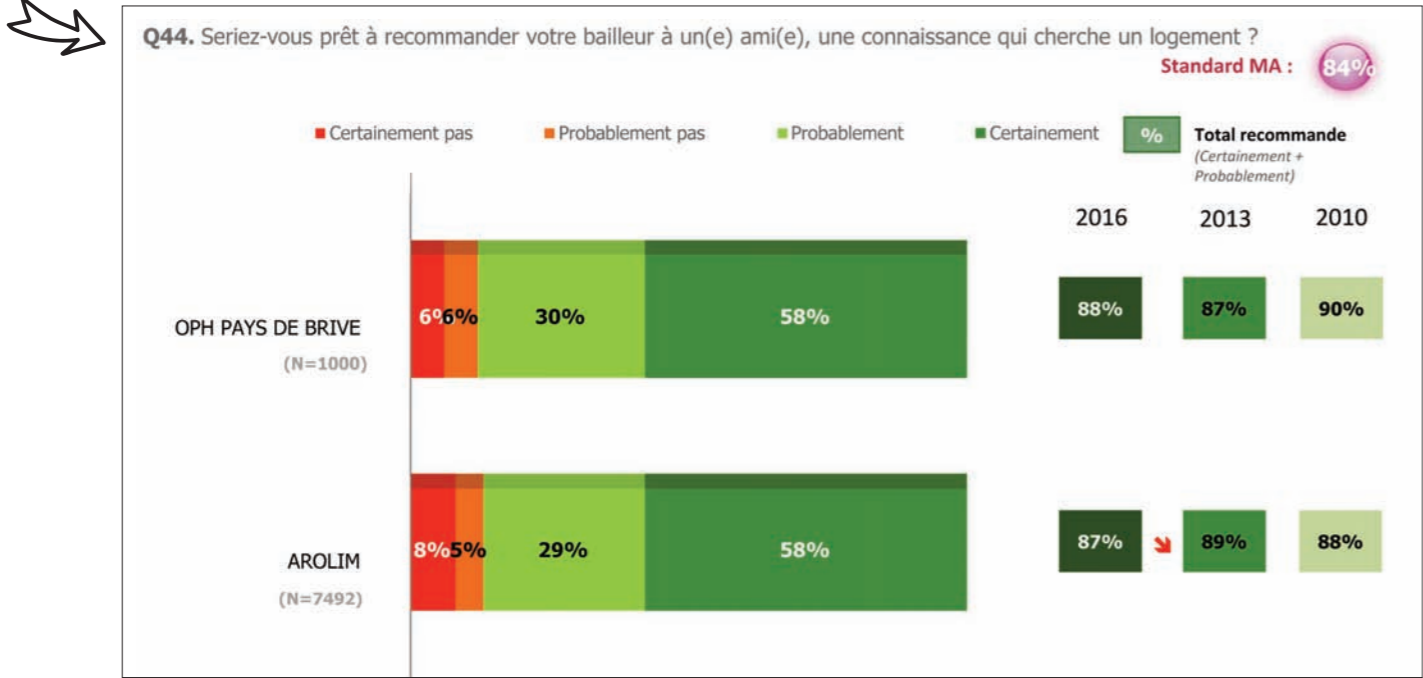
PRINCIPAUX RÉSULTATS

Satisfaction générale



● La satisfaction générale est stable (80%) avec pour la recommandation à une personne qui cherche un logement un taux de 88% (conforme aux moyennes régionales).

Recommandation



● Globalement la satisfaction sur les services rendus par le bailleur sont en légère hausse par rapport à 2013 (+4%) vec un taux de 86%.

* L'association régionale AROLIM regroupe les organismes d'habitat social volontaires exerçant leur activité en locatif ou en accession à la propriété dans les départements de la Région.

**N° SPECIAL
ENQUÊTE DE
SATISFACTION
2016**

PRINCIPAUX RÉSULTATS

Mais que recouvre par thème cette réalité

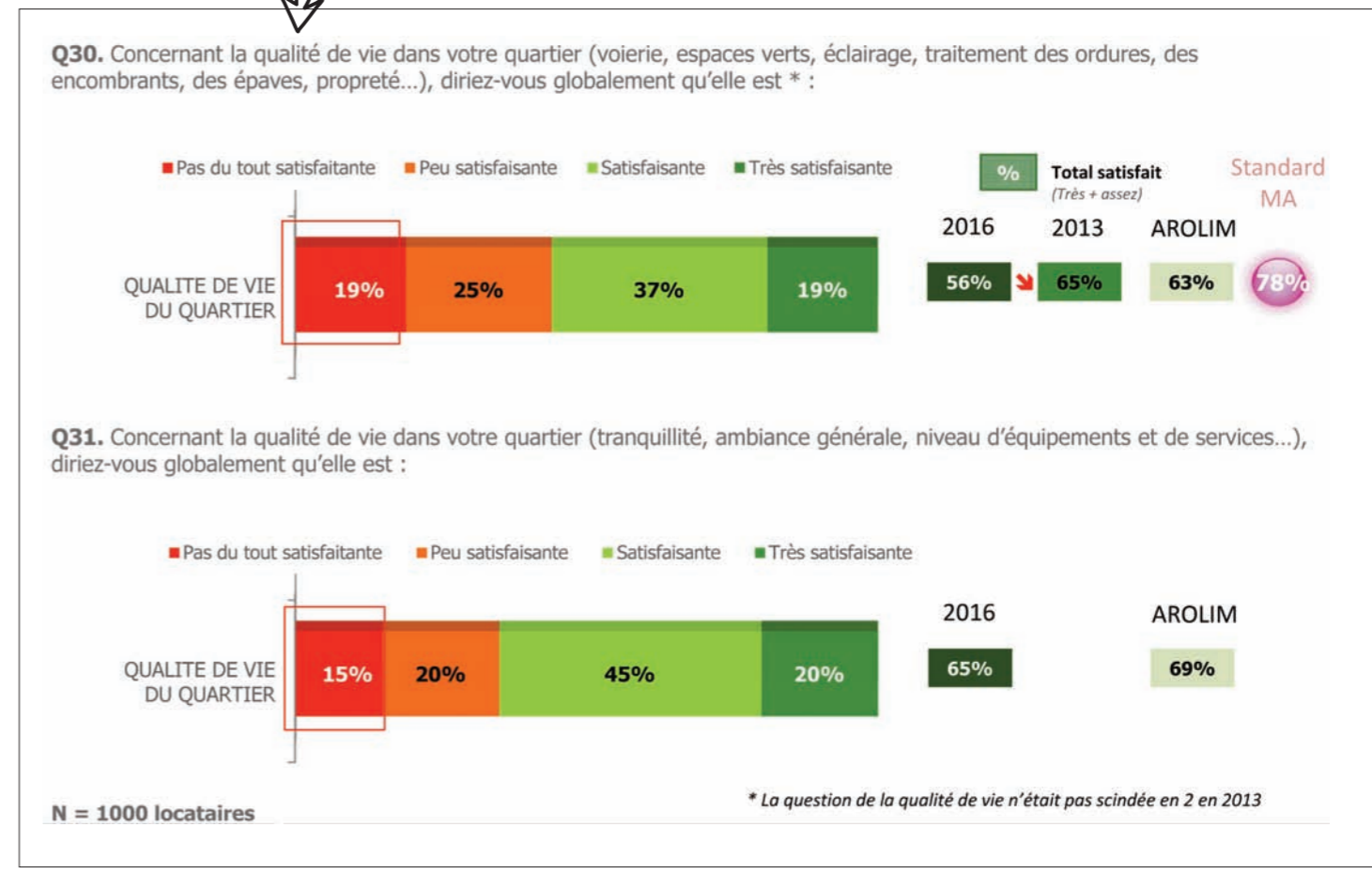
- LA QUALITÉ DE VIE DANS LE QUARTIER
- LES PARTIES COMMUNES ET LES ESPACES EXTÉRIEURS
- LE LOGEMENT
- LA GESTION DE LA RELATION LOCATAIRE, ACCUEIL, INFORMATION ET TRAVAUX

**> QUALITÉ DE VIE
DANS LES QUARTIERS**

Cet item recouvre la voirie, espaces verts, traitement des ordures, encombrants, épaves, propreté.

● La tranquillité, l'ambiance générale sont à des niveaux de satisfaction moindre, de même vous jugez que la qualité de vie dans l'ensemble des résidences s'est détériorée.

Qualité de vie

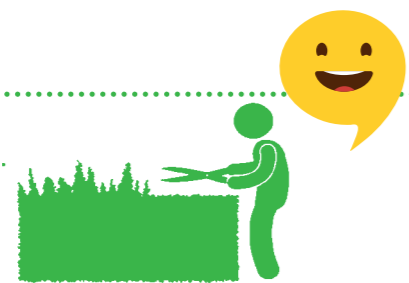


N = 1000 locataires

* La question de la qualité de vie n'était pas scindée en 2 en 2013

N° SPECIAL
ENQUÊTE DE
SATISFACTION
2016

LES PARTIES COMMUNES ET LES ESPACES EXTÉRIEURS



L'entretien des espaces extérieurs et contours immédiats de l'immeuble est stable, très légèrement au dessus des standards régionaux et nationaux.

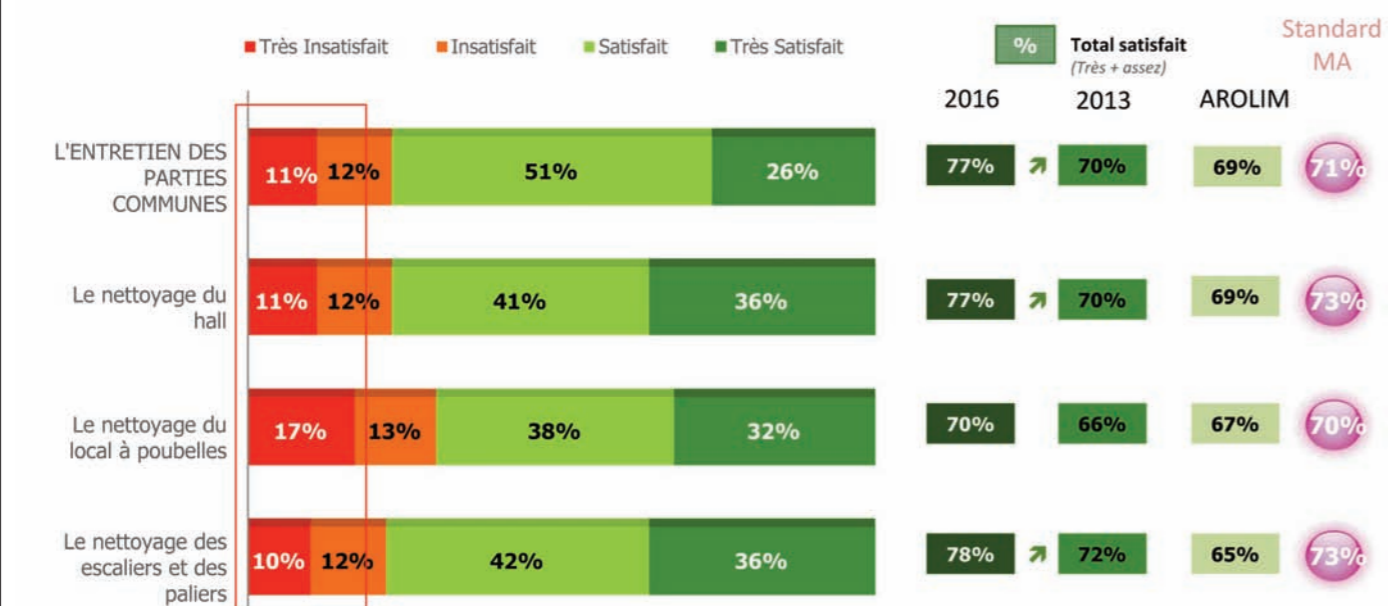


L'entretien des parties communes est en net progrès (hall, escaliers, palier, local poubelles) et largement au dessus des standards régionaux et nationaux.

- Concernant les équipements des parties communes, une stabilité globale avec un net progrès sur l'éclairage. A l'encontre, votre qualité de vie sur la qualité de l'accès à l'immeuble (porte d'entrée, digicode, visiophone) marque un léger recul par rapport à 2013 mais reste supérieur aux taux régionaux et nationaux.
- Globalement l'entretien est en progression à un niveau élevé.

Entretien des parties communes

Q33. A présent, concernant l'entretien des parties communes, pouvez-vous me donner votre avis sur ...



N = locataires en collectif

N° SPECIAL
ENQUÊTE DE
SATISFACTION
2016

PRINCIPAUX RÉSULTATS

LE LOGEMENT

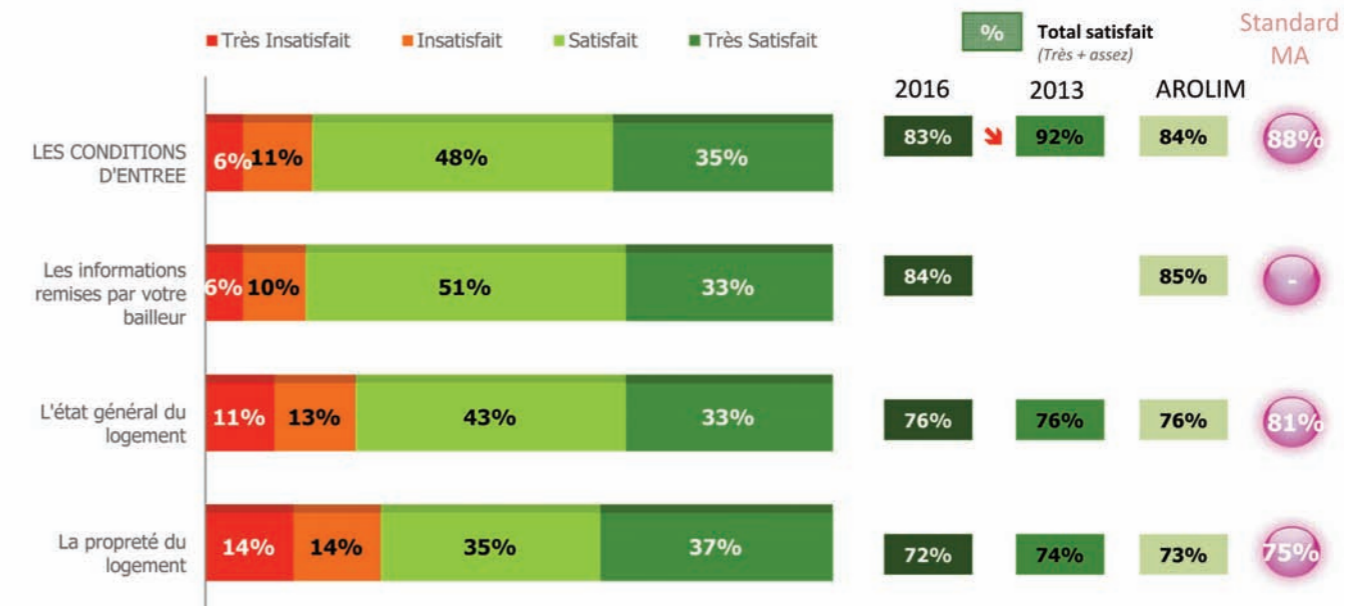
Vous estimez à **83%** que les conditions d'entrée dans le logement sont satisfaisantes en conformité avec les taux des bailleurs régionaux mais en recul par rapport à 2013 et inférieurs aux standards nationaux.



- Paradoxalement, dans le détail, ce recul n'apparaît pas par rapport aux critères (information remise au bailleur, état général du logement et propreté).
- Au niveau du fonctionnement des équipements du logement, c'est une stabilité avec toutefois une attention à porter sur la ventilation et la plomberie robinetterie.
- Enfin, que ce soit le loyer et les charges, vous êtes plus insatisfaits que les standards régionaux avec une forte différence sur les charges toutefois ces données restent stables par rapport à 2013.

Conditions d'entrée dans le logement

Q39. Lorsque vous avez emménagé, qu'avez-vous pensé ?



N = locataires depuis moins de 3 ans

N° SPECIAL
ENQUÊTE DE
SATISFACTION
2016

PRINCIPAUX RÉSULTATS

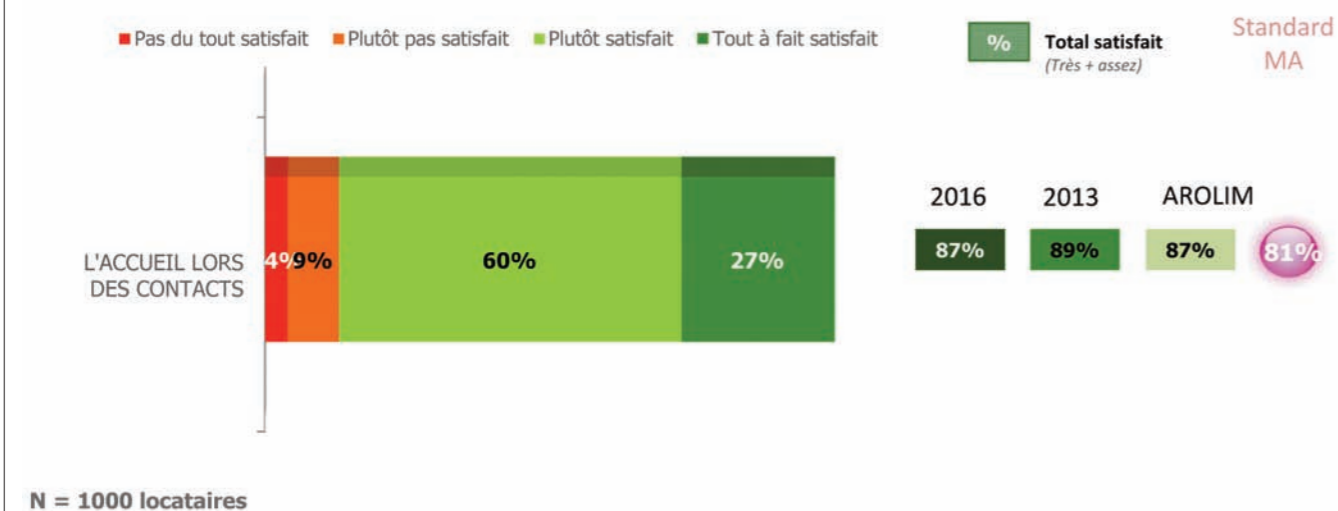
LA GESTION DE LA RELATION LOCATAIRE ACCUEIL INFORMATION ET TRAVAUX

- Pour le courrier un léger progrès est donc réalisé en notant toutefois un fort progrès dans la clarté et le temps de réponse.
- Sur le site internet, la satisfaction baisse nettement (le site n'ayant pas été réactualisé).

L'ACCUEIL

L'accueil lors des contacts

Q19. En conclusion, comment jugez-vous globalement l'accueil lors des contacts avec votre organisme ?



- Au niveau téléphonique, une stabilité est constatée avec toutefois une légère diminution de la satisfaction au niveau des horaires d'ouverture et une légère augmentation au niveau de l'accès à l'interlocuteur recherché, le temps d'attente est stable.
- Pour le courrier un léger progrès est donc réalisé en notant toutefois un fort progrès dans la clarté et le temps de réponse.
- Sur le site internet, la satisfaction baisse nettement (le site n'ayant pas été réactualisé).

L'accueil physique
du locataire est considéré
en net progrès
(+6%)
retrouvant les standards régionaux.

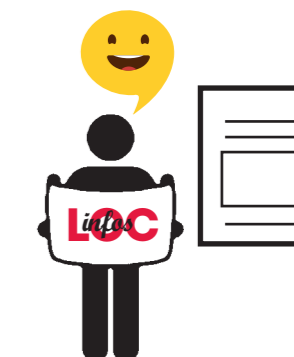


N° SPECIAL
ENQUÊTE DE
SATISFACTION
2016

PRINCIPAUX RÉSULTATS

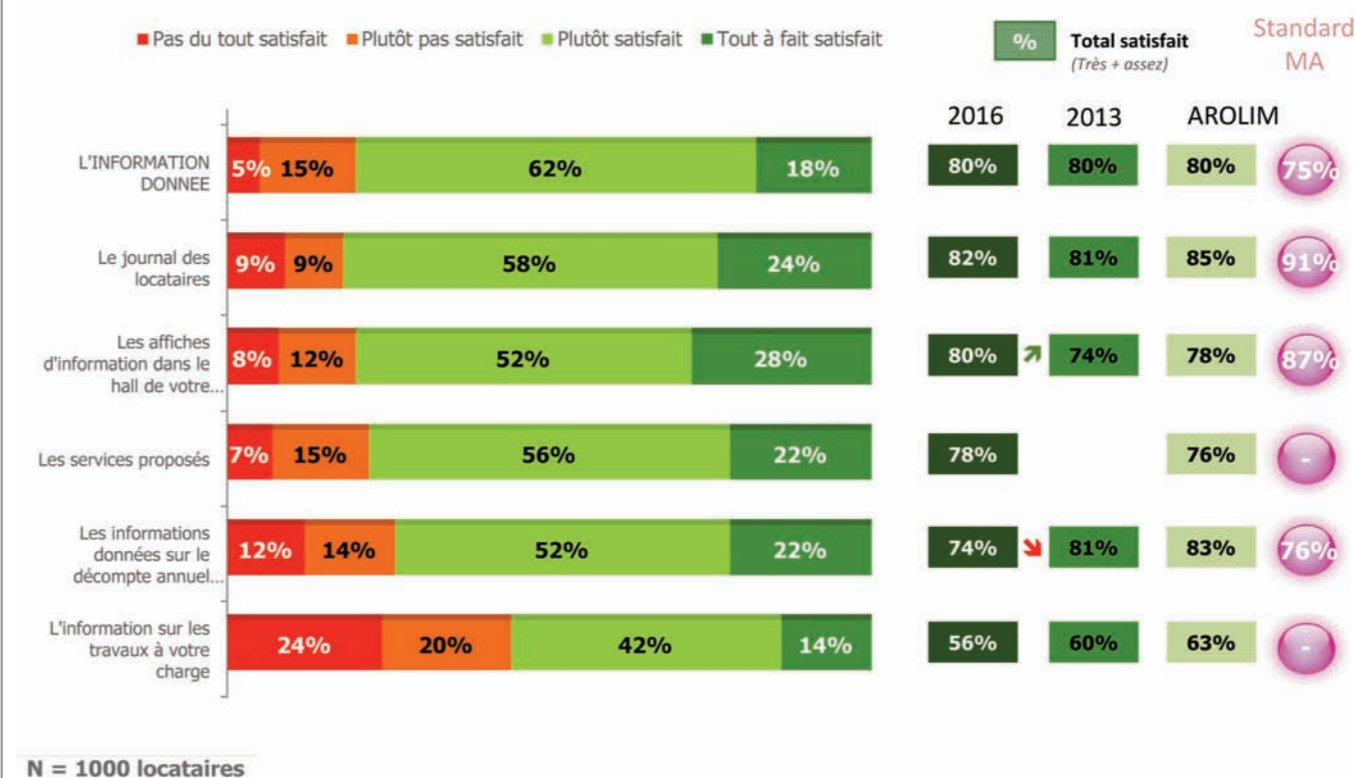
L'INFORMATION

- Globalement l'information donnée reste stable, plus en détail la satisfaction augmente quant à l'information de proximité (affichage dans les halls) mais diminue quant aux informations données dans le décompte annuel de régularisation des charges de même que l'information donnée sur les travaux à charge du locataire.



L'information

Q28. A propos de l'information donnée par votre bailleur à ses locataires, pouvez-vous me donner votre avis sur ...



LES DEMANDES D'INTERVENTION TRAVAUX

La satisfaction
au niveau des travaux
de réparation diminue
de manière sensible
(-8%)

- Dans le détail sur les items propreté de travaux, durée de réparation, délai pour obtenir un rendez vous, la diminution est particulièrement sensible au niveau de la régie, c'est également le cas mais en plus modéré pour les entreprises avec notamment le délai global pour obtenir un rendez vous.
- L'ensemble est inférieur aux standards régionaux.