

TERRITOIRES ET HABITAT

DÉCEMBRE
2008

N°10

S O M M A I R E

ÉDITO

CHIFFRES-
CLÉS

IMAGES
RÉGIONALES

DOSSIER : LA MESURE DE LA
SATISFACTION, UN OUTIL POUR
AMÉLIORER LA QUALITÉ DE SERVICE

UN ENGAGEMENT AU SERVICE DE LA QUALITÉ

Qualité de
prestation,
architecturale,
ou tout
simplement
qualité de vie

Lors du congrès de Lille en juin 2003, le mouvement Hlm a adopté un engagement professionnel visant l'amélioration de la qualité du service rendu aux habitants, articulée autour d'engagements individuels des organismes et d'une démarche collective du mouvement. 2007 a été une nouvelle année d'évaluation de l'engagement professionnel et 2008 a permis la consolidation des données régionales.

La notion de qualité, qualité de prestation, qualité architecturale, qualité de vie, représente aujourd'hui un enjeu sociétal, et à ce titre, une priorité pour les organismes du logement social. La nécessité de garantir ainsi une bonne qualité de service fait intégralement partie de notre mission, en direction de nos locataires, mais également dans la perspective d'un développement durable du territoire. Il s'agit d'une condition nécessaire à la mise en œuvre d'un urbanisme équilibré, d'une politique de la ville prenant en compte une véritable mixité sociale. À cet égard, le projet de loi relatif à la Mobilisation

pour le logement et la lutte contre l'exclusion, transforme le conventionnement global de patrimoine en conventionnement d'utilité sociale. Il s'agit d'une forte évolution attendu que le nouveau dispositif couvre l'ensemble des activités des organismes, et prévoit une évaluation des réalisations et actions en terme d'utilité sociale ; ce faisant, la convention d'utilité sociale introduit une notion de performance. Les enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement auprès de nos locataires permettent de valider le niveau réel de cette performance. Les conclusions des enquêtes lancées en 2007 témoignent, en Midi-Pyrénées, d'une appréciation globalement favorable. Il reste cependant de notre responsabilité de continuer à œuvrer pour amplifier l'action entreprise, résoudre les problèmes rencontrés et apporter une réponse aux attentes exprimées en s'appuyant sur un dialogue ouvert avec nos partenaires, au premier rang desquels, les collectivités locales et territoriales.

Daniel Leclerc
Président



DES RÉALISATIONS DANS LA RÉGION

LES CHIFFRES-CLÉS

ETAT DE LA SATISFACTION : UN NIVEAU RÉGIONAL DE SATISFACTION ÉLEVÉ

Les conclusions de l'enquête

Bon niveau de satisfaction générale,

avec 86% de très satisfaits
ou de satisfaits,
voire 89% hors des zones
urbaines sensibles.

86%

86%

La qualité du logement,

avec 86% d'opinions positives,
et le **fonctionnement des
équipements** bénéficient également
d'un très bon niveau de satisfaction.

89%, de satisfaction quant à
la qualité de l'accueil
de la part des organismes
bailleurs.

89%

88%

Les conditions d'entrée

dans le nouveau logement bénéficient,
avec 88% d'opinions favorables, d'une
appréciation en nette progression,
environ 10 points, par rapport à 2004.

Une amélioration également
de l'appréciation s'agissant de
**la propreté des
espaces extérieurs,**
73% d'opinions favorables, et
des parties communes,
79% d'opinions favorables, avec
3 points de plus par rapport à 2004.

73%



Ariège, Montoulieu



Aveyron, Ceignac



Haute-Garonne,
Toulouse



Gers, Auch



Lot,
Le Hameau de Coty



Hautes-Pyrénées,
Bagnères de Bigorre



Tarn, Carmaux



Tarn et Garonne,
Montauban



UNE NOUVELLE VAGUE D'ENQUÊTE DE SATISFACTION AUPRÈS DES LOCATAIRES...

Les organismes de Midi-Pyrénées se sont inscrits dans une nouvelle action de mesure de la satisfaction dans le cadre de la nouvelle échéance triennale de 2007. En conséquence, ils ont décidé de structurer la consolidation des résultats des enquêtes sur la base d'un tronc commun.

S'agissant de la méthode, on retiendra les points suivants :

Plus de 13 600 ménages occupant des logements locatifs ont répondu à l'enquête. Cet échantillon est largement supérieur aux panels généralement retenus dans le cadre des enquêtes d'opinion classiques.

La grande majorité des enquêtes (86%) ont été réalisées par téléphone. 70% (15) des organismes ont décidé de se regrouper pour une démarche d'enquête collective.

Les personnes enquêtées ont répondu à 23 questions, dont 13 questions iden-

La mesure de la satisfaction, un outil pour améliorer la qualité de service

tiques pour tous les organismes au niveau national. Ces questions s'inscrivent dans la définition d'une qualité de service optimale. Elles concernent tout à la fois, le cadre de vie, la propreté des espaces extérieurs et des parties communes, le fonctionnement des équipements du logement, les interventions à la suite de pannes ou la communication avec le bailleur.

Cette enquête quantitative a été complétée par une enquête qualitative. Pour ce faire, les remontées individuelles des organismes par le biais d'un questionnaire et les réunions collectives d'échange sur les résultats ont permis d'enrichir les analyses en terme de perception des évolutions, des modalités de concertation, des orientations des plans d'actions qualité et de l'action collective régionale.

... AU SERVICE DE LA QUALITÉ DU SERVICE RENDU

Si elles ne constituent pas une fin en soi, ces enquêtes doivent permettre aux organismes du logement social de mieux appréhender la perception que peuvent avoir leurs locataires de leur cadre de vie.

À partir des résultats des enquêtes de satisfaction, des outils peuvent être développés en interorganismes ou individuellement par les organismes. Sur la base des

résultats, les organismes mettent en place des plans d'action sur diverses composantes du service (traitement des réclamations, propreté, amélioration des cahiers des charges, contrôle des prestataires, opportunité de développer des régies, etc.) pour apporter des réponses opérationnelles permettant d'améliorer la qualité.

Ces enquêtes permettent également d'alimenter les échanges professionnels et de développer la transversalité entre les métiers, autour de thèmes tels que la prise en compte des sites fragiles, le lien entre qualité de service et développement durable, le lien avec les conventions de gestion urbaine de proximité. En outre, des actions thématiques très ciblées peuvent être mises en place, pour des catégories de populations aux besoins spécifiques (personnes âgées, personnes handicapées) ou pour des populations animées par des projets personnels correspondant à des aspirations sociétales comme le parcours résidentiel avec l'accession sociale à la propriété.



LA QUALITÉ, UN ENGAGEMENT PRIORITAIRE POUR LA CAISSE DES DÉPÔTS



La qualité représente, pour la Caisse des Dépôts et Consignations, un sujet de première importance. La Direction Régionale Midi-Pyrénées, en particulier, est l'une des premières à s'être engagée dans une démarche de certification de la qualité (ISO 9001) de la relation clients. Notre premier objectif, au-delà des procédures de vigilance concernant la pratique de nos métiers, régulièrement actualisées, vise naturellement la satisfaction de nos interlocuteurs.

En ce qui concerne plus particulièrement les prêts destinés aux organismes du logement social, une vaste enquête permet, tous les deux ans, de mesurer le niveau de satisfaction de ceux-ci. Les résultats de l'enquête organisée en 2008, dans le cadre de laquelle 65% des orga-

nismes ont été interrogés, témoignent d'une situation contrastée : un indice de satisfaction globale fort et stable, accompagné toutefois d'une nette dégradation de la lisibilité de l'offre Caisse des Dépôts.

Il nous appartient de prendre en compte ces conclusions afin de mieux faire connaître la nature et les conditions de nos interventions en direction du financement du logement social, mais aussi et plus globalement l'ensemble des prestations destinées aux divers acteurs : collectivités locales, locataires et habitants des quartiers d'habitat social. Malgré l'antériorité de nos interventions, nous devons encore nous attacher à expliquer la logique qui préside à l'attribution de nos prêts, de nos réaménagements, des modalités d'instruction et d'intervention. Un effort de clarification d'autant plus nécessaire que le monde du logement social fait aujourd'hui l'objet d'un développement important, avec d'inévitables répercussions sur les financements mis en place par la Caisse des Dépôts. Nous vivons en effet depuis

quelques années une période historique de diversification des prêts, avec la mise en place d'index alternatifs au Livret A ou la création de prêts dédiés tant à la performance énergétique qu'à l'anticipation foncière.

Ces derniers éléments représentent un autre volet, sans doute le plus important, d'une approche globale en faveur de la qualité : celle que nos services, nos interventions, permettent d'offrir aux organismes et, à travers les investissements réalisés par ceux-ci, aux locataires. La maîtrise du foncier, la performance énergétique et plus largement la réhabilitation du parc existant, participent à cette recherche commune d'une qualité sans cesse améliorée. Une volonté et une démarche que l'on retrouve de fait au croisement de deux axes majeurs du plan stratégique Elan 2020 de la Caisse des Dépôts : celui du logement et celui du développement durable.

Jacques Terrasse, Directeur régional Midi-Pyrénées de la Caisse des Dépôts et Consignations.

Directeur de la publication

Daniel Leclerc

Responsable de la rédaction

Sabine Vénier-Le Navennec

Comité de rédaction

Jean-Marie Constans,
Commission communication
USH Midi-Pyrénées

Crédits photographiques

USH Midi-Pyrénées

Conception graphique

Teddy Bélier Design



L'UNION SOCIALE POUR L'HABITAT
Midi-Pyrénées

104, avenue Jean Rieux - 31500 Toulouse
Tél. 05 61 36 07 60 - Fax 05 61 36 07 61
e.mail : ushmp@union-habitat.org

www.habitat-midipyrenees.org



En partenariat avec
la Caisse des Dépôts,
le financeur du
logement social.

