

OFFICE DE L'HABITAT RIVES DE SEINE HABITAT EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS

Séance du 21 décembre 2023

Objet : Information sur les résultats de l'enquête de satisfaction triennale des locataires 2023

L'an deux mille vingt-trois, le 21 décembre, les membres composant le Conseil d'Administration, convoqués régulièrement et individuellement, se sont réunis au lieu ordinaire de leur séance (91, rue Jean Jaurès – 92800 Puteaux) :

Etaient présents : Madame Joëlle CECCALDI-RAYNAUD - Madame Agnès POTTIER-DUMAS - Monsieur Jacques KOSSOWSKI - Madame Olivia BUGAJSKI - Madame Sybille d'ALIGNY - Madame Michelle LAUGIER - Monsieur Bernard GAHNASSIA - Madame Françoise PHILIPPERON-BOUCHEREAU - Monsieur Frédéric ROBERT - Madame Catherine MORELLE - Madame Chantal LABORDA - Monsieur René MICHAUX - Madame Laura REZGUI-DUMAS - Monsieur Pascal MOREAU-LUCHAIRE - Monsieur Hugo DAPINO - Monsieur Jean-Yves CAVALLINI - Monsieur Luc AIT AISSA – Madame Annie MANDOIS
Madame Dabia MESSILI - Monsieur Thomas ROUSSET - Monsieur Gérard HUOT

Ont donné pouvoir :

Madame Raymonde MADRID à Monsieur Pascal MOREAU-LUCHAIRE
Madame Sophie DESCHIENS à Madame Agnès POTTIER-DUMAS
Monsieur Laurent PASCAL à Monsieur Jacques KOSSOWSKI
Monsieur Vincent FRANCHI à Monsieur Bernard GAHNASSIA
Madame Maria GARCIA à Madame Sybille d'ALIGNY
Madame Chantal SAMOUILHAN à Madame Joëlle CECCALDI-RAYNAUD

Etaient excusés :

Madame Stéphanne REVERRE-GUEPRATTE
Monsieur Guy QUENNEVILLE

Etaient absents :

Madame Victoria DOGNIN

LE CONSEIL

Vu le Code de la construction et de l'habitation, notamment son article L.301-1 ;

Considérant que tous les trois ans, l'Union Sociale pour l'Habitat (USH) demande aux bailleurs sociaux de réaliser une étude auprès de leur parc social ;

Considérant que pour rester au plus près de ses locataires, et mesurer régulièrement la perception, les attentes et la qualité de service, Rives de Seine Habitat met en œuvre cette enquête, et propose à ses résidents, de participer à une enquête de satisfaction ;

Considérant que du 18 septembre au 6 octobre 2023, cette enquête téléphonique s'est déroulée de manière anonyme et facultative, auprès d'un panel de locataires représentatif de la population habitante de l'Office. Elle a été réalisée par la société indépendante et spécialisée INIT Marketing ;

Considérant qu'un échantillon de 1 200 locataires de Rives de Seine Habitat (entretiens de 8 minutes environ) répartis sur Puteaux (581 locataires), Courbevoie (358 locataires) et Levallois (261 locataires) a été consulté en tenant compte du « poids » démographique de notre patrimoine dans ces communes et répartis sur des résidences différentes ;

Considérant que le questionnaire comportait une quarantaine de questions sur tous les aspects de la relation de l'OPH avec les locataires. Il reprenait le Baromètre de la qualité de service AORIF 2020, augmenté d'une question portant sur l'animation des résidences ;

Considérant que les résultats de cette étude contribueront à améliorer la qualité de service rendu aux locataires de Rives de Seine Habitat, et à identifier plus précisément les actions à poursuivre ou à engager, et répondre au mieux à leurs attentes ;

Considérant que les résidents contactés ont ainsi pu évaluer la qualité de service perçue, et donner leur avis sur différentes thématiques :

- La qualité de vie dans le quartier
- La qualité de vie dans la résidence
- La qualité de vie dans le logement
- La propreté des parties communes et des abords des immeubles, la maintenance et le fonctionnement des équipements, l'ambiance, les relations de voisinage, la tranquillité, la sécurité...
- Les relations de service avec le bailleur et la prise en charge des demandes
- Le traitement des réclamations, la communication avec les habitants
- La satisfaction globale

Considérant que les résultats de cette enquête sont les suivants :

1) 88% de locataires satisfaits ou très satisfaits avec le détail par Ville suivant :

3. Puteaux : 93% de note de cœur et 94% de note de tête,
4. Courbevoie : 84% de note de cœur et 83% de note de tête,
5. Levallois : 82% de note de cœur et 84% de note de tête.

La note de cœur est donnée par le locataire au début de l'entretien et la note de tête donnée à la fin de l'entretien après avoir répondu à toutes les questions ;

Considérant que ce sont des taux de satisfaction élevés pour un OPH de la Région Ile-de-France ;

- 2) Les locataires apprécient une très bonne qualité de vie dans les quartiers (83% à l'échelle de l'OPH).
- 3) Ils apprécient leur résidence au global (82%), notamment la propreté des parties communes à l'intérieur du bâtiment et la gestion des OM, apprécient également la sécurité et la tranquillité, avec toutefois des axes de progrès à réaliser concernant les équipements des parties communes (ascenseurs par exemple) et la propreté des espaces extérieurs
- 4) Ils apprécient leur logement (86%) y compris le fonctionnement des équipements dans celui-ci.
- 5) Ils ont apprécié les modalités d'entrée dans leur logement pour ceux qui sont des locataires récents (88%).
- 6) Ils sont satisfaits des informations transmises par leur bailleur (92%).
- 7) Ils sont satisfaits des informations transmises par leur bailleur (92%).
Ils ont une réserve sur le traitement de leur demande (58% seulement de satisfaits ou très satisfaits). Même si ce taux est supérieur à celui constaté en moyenne chez les autres bailleurs (55% de satisfaction), c'est tout particulièrement ce point qui devra être amélioré dans les mois à venir par un plan d'action adapté mis en œuvre par les équipes de l'OPH dans chacune des agences ;

Considérant que les résultats détaillés de cette enquête sont en pièce jointe ;

Sur proposition de Madame le Président ;

PREND ACTE

Article 1^{er} : Des résultats de l'enquête de satisfaction triennale des locataires effectuée du 18 septembre au 6 octobre 2023.

Article 2 : La présente délibération N°13 sera transmise à :

- Monsieur le Préfet des Hauts-de-Seine,

