

Réalisation d'une enquête de satisfaction

Perception de la qualité du service rendu dans
l'habitat social en région Nouvelle-Aquitaine





Phase 1 : mise au point de l'enquête

Cadrage collectif comité de pilotage (Copil.) : UR Nouvelle-Aquitaine + bailleurs

1^{er} décembre 2022

Cadrage individuel avec chaque bailleur

Déc. 22 - Janv. 2023

1^{er} quadrim. 2023

Bailleur : fichier, communication locataires, validation du questionnaire et des quotas

Janvier - déb. Février

Mai - début Juin

Aviso : traitement des fichiers, questionnaire, calcul des quotas, informatisation des enquêtes

Février

Juin

Aviso : tests des questionnaires et retour bailleurs / Copil.

Février - déb. Mars

Juin - déb. Juillet

Phase 2 : Réalisation de l'enquête

Conduite des enquêtes sur la plateforme téléphonique d'Aviso / (même période si étude miroir)

Mi Mars - Mi Avril

Sept. – Déb. Oct

Phase 3 : Analyse, mise en forme

Présentation d'une trame de rapport , finalisation des livrables en Copil.

Avril

Résultats flashes commentés avec chaque bailleur

Sous 10 jours après la fin des enquêtes

Pré rapport pour co-construction de la synthèse par bailleur

Mai - Juin

Nov. - Décembre

Phase 4 : Restitution des résultats

Présentation des résultats par bailleur

Juin - Juillet

Déc. - Janv. 2024

Pré rapport pour co-construction de la synthèse régionale

Janvier - Février

Présentation des résultats consolidés au comité de pilotage

Février - Mars 2024

Cadrage individuel

Envoi par Aviso à chaque pilote de supports à compléter par le bailleur reprenant :

- **Organisation du bailleur** (patrimoine, maillage du parc, gestion de proximité, présence de régie ...)
- Dessin du **fichier** locataires
- **Questionnaire** avec tronc commun et options
- Support du cadrage collectif du 1^{er} décembre

1 visio par bailleur avec pour **ordre du jour** :

- Analyse partagée de l'organisation du **bailleur et de ses spécificités** (présence d'un extranet, communication du bailleur...)
- **Présentation des actions conduites depuis la mesure précédente** (organisation, renouvellement de marchés, digitalisation ...)
- Identification des **cibles et des quotas** à prendre en compte
- Préparation du **fichier locataires**
- **Questionnaire** avec choix des options sur initiative du bailleur et conseils d'Aviso
- **Strates** d'analyses attendues : par « agence », secteur, profil locataires, segmentation patrimoniale ou territoriale ...
- **Communication** périphérique au déroulement de la mesure 2023

Livrables

Bailleur : fichier(s) / description de l'organisme / validation du questionnaire / communication liée à l'étude

Aviso : finalisation questionnaire(s) / calcul des quotas de représentativité / cloud sécurisé



Communication locataires périphérique à l'étude

- **Message sur ou joint à l'avis d'échéance** (pas forcément lu mais exhaustif et relais précieux pour les enquêteurs Aviso)
- **Affichage** halls immeubles / campagnes **SMS** / **e-mailing** / **Site web** du bailleur / Extranet
- Rappel du numéro de téléphone utilisé par Aviso pour appeler les locataires – diffusé par Aviso lors du cadrage

Questionnaire

- **Tronc commun de 43 questions + choix parmi 40 questions optionnelles** (reco. Aviso, ne pas dépasser 65 / 70 questions)
- **Test** : valider sa durée / résoudre éventuelles incompréhensions / préparer enchaînement des questions et des filtres associés
- Questionnaire de l'étude miroir reprendra les principales thématiques de l'étude locataires + questions ad-hoc

Fichier(s)

- **Infos. locataire** : nom, prénom, adresse, CP, ville, numéros de téléphone et éléments descriptifs du ménage ou sociodémographiques pouvant être utiles à la stricte analyse des résultats et à l'élaboration du plan d'action.
- **Logement et parc** : date entrée, « agence » et territoire de rattachement, nom du groupe, nature, présence en copro., présence d'ascenseur, type, parc gardienné, présence d'ascenseur, QPV, ZRR, nature du chauffage ...
- **Exclusions à prévoir** :

Contentieux & seuil juridique à définir, occupants sans droit ni titre, baux résiliés, locataires avec date de sortie enregistrée.

Baux commerciaux, locaux associatifs ou professionnels, parkings – garages, foyers et assimilés – résidences spécialisées.

Les futures démolitions, réhabilitations en cours, livraisons de moins de 6 mois.

- L'exploitation du **fichier permettra le calcul des quotas** par Aviso, transmis au bailleur.
- **Etude miroir** : civilité / nom / prénom / mail du collaborateur

Conduite des appels

- **Lundi au vendredi de 12h à 14h puis 16h30 à 20h30 - samedi de 10h à 15h**
- Depuis **plateformes d'Aviso à Lyon**, possibilité de faire des **écoutes à distance** et visiter les plateaux
- **Intégralité des enquêtes enregistrée** et conservée pendant 2 mois



Echantillon

Organisme	Parc	Echantillon	Vague	Tx de sondage
Aquitanis	19 228	1 731	Mars Avril	9%
Brive Habitat	3 350	402	Mars Avril	12%
Coprod19	807	121	Mars Avril	15%
Logélia Charente	7 478	897	Mars Avril	12%
Odhac 87	5 925	711	Mars Avril	12%
Périgord Habitat	9 279	1 113	Mars Avril	12%
Corrèze Habitat	4 248	510	Sept. Oct.	12%
Deux-Sèvres Habitat	9 503	1 140	Sept. Oct.	12%
Egletons Habitat	450	68	Sept. Oct.	15%
Ekidom	11 520	1 037	Sept. Oct.	9%
Habitat 17	4 349	522	Sept. Oct.	12%
Habitat de La Vienne	10 149	913	Sept. Oct.	9%
Habitat Sud Atlantic	7 501	900	Sept. Oct.	12%
Office 64 de l'habitat	10 254	923	Sept. Oct.	9%
Oph de la CDA de La Rochelle	7 705	925	Sept. Oct.	12%
Oph de L'Angoumois	3 749	450	Sept. Oct.	12%
Rocheport Habitat Océan	2 576	386	Sept. Oct.	15%
Sem Habitat Pays Chatelleraudais HPC	1 719	258	Sept. Oct.	15%
Semie de Niort	740	111	Sept. Oct.	15%
Semis	3 552	426	Sept. Oct.	12%
TOTAL	124 082	13 544		11%
Vague 1 - Printemps	50 315	5 485		
Vague 2 - Automne	73 767	8 059		

• 3 Taux de sondages :

15% < de 3 000 logements / 3 000 – 10 000 : 12% / > 10 000 : 9%

(Possibilité pour les bailleurs d'augmenter la taille d'échantillon)

• Quotas de représentativité :

Découpage géographique / territorial : « agence », territoire ou secteur en fonction l'organisation du bailleur, EPCI

Typologie patrimoniale : nature logement, présence en QPV – hors QPV, taille des résidences, segmentation PSP et CUS, ZRR ...

Profil du locataire : ancienneté du locataire dans le logement.

• Quelques « avantages » sur vague Printemps

Hiver et impact chauffage / charges passés

Disponibilité des résultats avancée

Plan d'action intégrable à 2023 pour objectifs 2024

Département	Nb. bailleurs	Période de mesure	
		Mars Avril	Sept. Oct.
Charente	2	1	1
Charente Maritime	4		4
Corrèze	4	3	1
Deux Sèvres	2		2
Dordogne	1	1	
Gironde	1	1	
Haute Vienne	1	1	
Pyrénées Atlantiques	2		2
Vienne	3		3
TOTAL	20	7	13

Op Angoumois

Egletons Hab.

Intérêt de faire des vagues par département / équilibrer les mesures :

Livrables par bailleur



Résultats flashs

1 rapport d'étude

Tableau de bord des résultats

Programme de consultation des résultats par résidences

Base de données anonymisée de l'enquête

+ en fin de mission : synthèse comparative des résultats du bailleur et consolidation régionale (voire départementale)

Livrables UR HLM Nouvelle-Aquitaine



1 rapport d'étude :

- *Rappel méthodologique et aide à la lecture des résultats après redressement tenant compte du parc des bailleurs*
- *Résultats globaux et par segments d'analyses :*

Territoriaux : département, agglomération

Patrimoniaux : QPV, nature du logement, NPNRU, ZRR...

Profils locataires : ancienneté sur le parc et profil socio-démographique

Bailleurs : avec ou sans anonymisation des scores – à valider au cadrage

- *Synthèse et recommandations en actions transversales et valorisation des bonnes pratiques observées localement.*

Bases de données – Excel avec double approche des **résultats en effectifs et pourcentages** 2 formats : 1 ligne par locataire et 1 consolidation par bailleur.

Référents bailleurs

Organisme	Statut	Adresse	Référent(s)	Fonction(s)	Mail	Tel.
Aquitanis	OPH	1 avenue André Reinson 33028 BORDEAUX	Géraldine BENSACQ	Chef de projet	g.bensacq@aquitanis.fr	05.56.00.52.22/06.21.95.57.25
Brive Habitat	OPH	49, rue Poncelet 19311 BRIVE Cedex	Dominique VANNOORENBERGH	Chargé de missions	dvannoorenberghe@brivehabitat.fr	05.55.87.98.50
Coprod	Coop	Place de Verdun 19202 USSEL Cedex	Clémentine ROUSSEL	Responsable Gestion Locative	clementine.roussel@coprod19.fr	05.55.46.01.95
Corrèze Habitat	OPH	9 avenue Alsace Lorraine 19015 TULLE Cedex	Magali FRANCISQUE-GARDE	Assistante de la Direction Générale	mgarde@correzehabitat.fr	05.55.29.95.02
			Nathalie BILLARD	Responsable Pôle Services locatifs et de proximité	nbillard@correzehabitat.fr	05.19.65.04.30
Deux-Sèvres Habitat	OPH	8 rue François Viète 79026 NIORT	Stéphane LEBLANC	Responsable Pôle Communication	s.leblanc@79habitat.fr	05.49.09.20.04
			Edwige PRIMAULT	Assistante de Direction - Chargée de mission Qualité	e.primault@79habitat.fr	05.49.66.66.46/06.04.50.68.84
Ekidom	OPH	65 avenue J. Kennedy 86002 POITIERS	Sophie MELLIER	Chargée de mission Qualité, Concertation, Maîtrise d'usage	smellier@ekidom.fr	05.49.60.51.53/06.62.96.61.57
			Sylvie BESSONNAT	Directrice de la Direction de la Relation Clients	sbessonnat@ekidom.fr	05.49.60.51.97
Habitat 17	OPH	9/11 avenue de Mulhouse 17041 LA ROCHELLE	Xavier CROQ	Directeur de la Clientèle	x.croq@habitat17.fr	05.16.19.60.42/06.61.94.02.56
Habitat de la Vienne	OPH	33 rue du Planty 86180 BUXEROLLES	Sylvie SIDIBE	Responsable du Département Gestion locative	s.sidibe@habitatdelavienne.fr	05.49.45.99.68
Habitat Sud Atlantic	OPH	2 chemin de l'abbé Edouard Cestac 64108 BAYONNE	Edith BORDES	Directrice de la Clientèle	edith.bordes@ophsa.fr	05.59.58.40.99/06.89.17.00.93
Logélia	OPH	10 impasse d'Austerlitz 16025 ANGOULEME	Dilek SELVER	Responsable Pôle Amélioration du service client	dsilver@logelia.fr	05.45.38.66.03/06.20.13.16.98
			Julie KOCH	Directrice des Relations Clientèles	jkoch@logelia.fr	06.58.99.48.81
Odhac87	OPH	4 rue Robert Schuman 87170 ISLE	Lucie QUINTARD		l.quintard@odhac87.fr	
Office 64 de l'habitat	OPH	5 allée de Laplane 64185 BAYONNE	Anne DUBARRY	Responsable Qualité et RSE	a.dubarry@office64.fr	05.59.43.86.37/06.78.93.15.40
OPH CDA de La Rochelle	OPH	2 avenue de Varsovie 17023 LA ROCHELLE	Nelly SERTILLANGE	Responsable Commercialisation	nesertillange@office-agglo-larochelle.fr	05.46.00.76.92/06.24.68.42.55
OPH de l'Angoumois	OPH	42 boulevard Charles Duroselle 16005 ANGOULEME	Eric MERY	Directeur Clientèle, Patrimoine et Proximité	eric.mery@oph-angoumois.fr	05.45.94.28.17/06.22.66.14.56
			Benoît ANTOINE	Directeur du service du Contrôle interne, SI et Qualité de service	benoit.antoine@oph-angoumois.fr	05.45.94.28.19/06.15.69.09.06
Périgord Habitat	OPH	Creapark, Bâtiment 2, 212 boulevard des saveurs 24660 COULOUNIEIX-CHAMIER	Sandrine LACAVE	Directrice du Contrôle	s.lacave@perigordhabitat.fr	05.53.02.15.26
			Sébastien CASTET	Chef de Projet Qualité de Service	s.castet@perigordhabitat.fr	05.53.02.61.27/06.27.43.10.26
Rochefort Habitat Océan	OPH	10 rue Pujos 17306 ROCHEFORT	Franck RENIER	Directeur Relations Clients	f.renier@oph-rochefortocéan.fr	05.46.82.28.13/06.27.17.68.67
SEMhpc	SEM	2/4 rue Auguste Rodin 86100 CHATELLERAULT	Pascal BRUNET	Directeur du Patrimoine	pascal.brunet@semhpc.fr	05.49.85.48.56/06.21.22.62.44
SEMIE	SEM	10 rue Victor Schoëlcher 79000 NIORT	Julie DEJAMEAU	Responsable Gestion locative	j.dejameau@semie-niort.fr	05.49.06.60.54/06.71.46.65.51
SEMIS	SEM	52 cours Genêt 17100 SAINTES	Marie-Pierre CAREL	Directrice Relation Clientèle	mpcarel@semis-ophlm.com	05.46.93.97.71/06.12.66.28.67

+ Egletons Habitat : en attente de coordonnées

**Frédéric Pietriga**

Directeur d'études

Responsable du contrat

04 72 41 16 49 / 06 72 91 23 79

frederic.pietriga@aviso.fr

- Cadrage
- Rédaction synthèses et recommandations
- Présentations des résultats

Tiffany Nicoleau

Chargée d'études

04 72 41 16 43

tiffany.nicoleau@aviso.fr

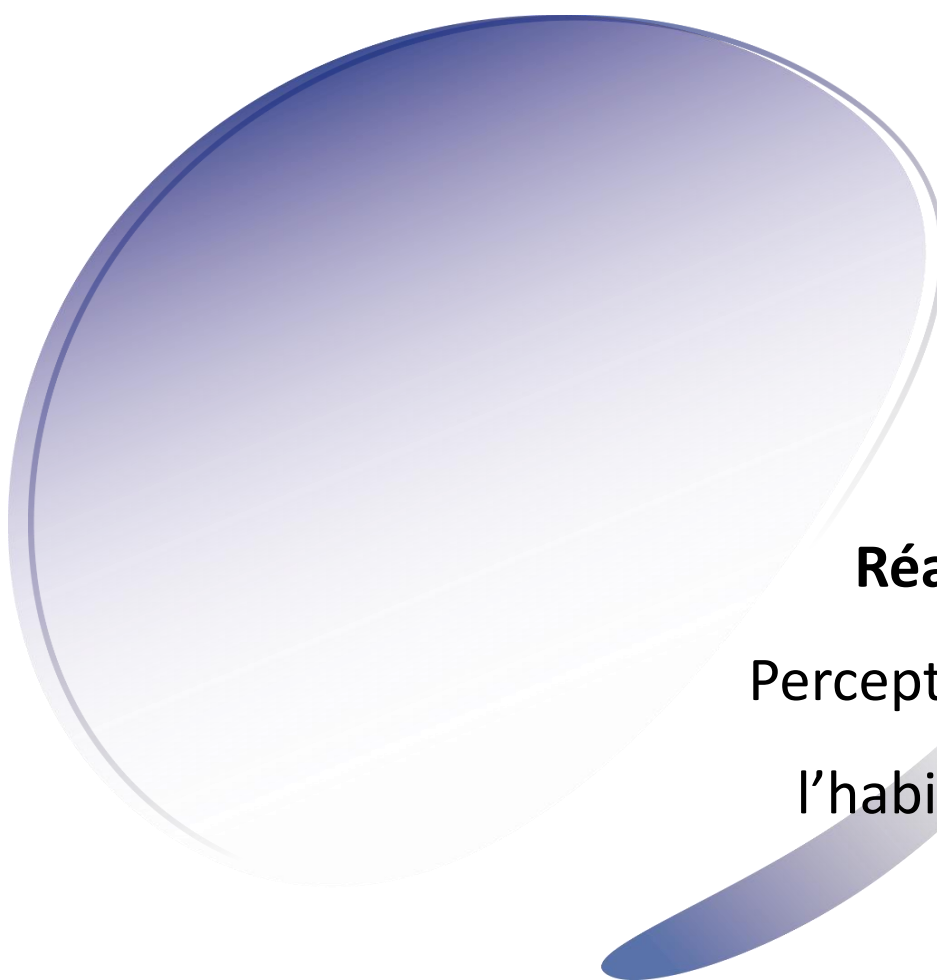
Manon Contassot

Chargée d'études

04 72 41 16 54

manon.contassot@aviso.fr

-
- Visios de cadrage
 - Fichier
 - Questionnaire
 - Suivi de l'étude au quotidien
 - Flashs + rapport d'étude



Réalisation d'une enquête de satisfaction

Perception de la qualité du service rendu dans
l'habitat social en région Nouvelle-Aquitaine

