Les résultats de l'enquête 2014 d'évaluation de la qualité du service rendu aux locataires par les organismes HLM ont été rendus publics fin juin. En Nord Pas-de-Calais, cette enquête commune porte sur 21 bailleurs. Les résultats montrent un accroissement de la satisfaction depuis 10 ans.

Il y a 10 ans, à l'occasion du Congrès de Lille, les organismes Hlm se sont engagés à évaluer la qualité du service rendu à leurs locataires aux moyens d'enquêtes de satisfaction. En Nord Pas-de-Calais, l'Association régionale pour l'habitat a souhaité s'inscrire dans une démarche collective avec un questionnaire commun à l'ensemble des bailleurs sociaux participants à l'enquête. Ces enquêtes permettent aux organismes d'apporter des ajustements ou des changements dans leurs process afin d'améliorer le service rendu aux locataires.

Une satisfaction globale en progression

Cette quatrième vague d'enquêtes poursuit l'accroissement de la satisfaction observée depuis 10 ans. La satisfaction globale a progressé passant de 6,9 en 2004 à 7,2 aujourd'hui. Mais surtout, on observe une augmentation de la satisfaction sur la plupart des thèmes :

- accueil et information ;
- traitement des demandes d'intervention ;
- équipements du logement ;
- propreté ;
- environnement ;
- équipements collectifs.

A noter, un tableau récapitulatif permet de comparer la satisfaction des locataires entre "collectif en ZUS"; "collectif hors ZUS" et "Individuel". La différence observée la plus forte porte sur l'environnement du logement, les locataires hors ZUS étant bien moins satisfaits que les autres.

Une dynamique collective avec les associations de locataires

Particularité de cette 4ème enquête régionale et initiative unique en France, trois représentants d'associations de locataires (AFOC, CNL, UFC Que Choisir) ont participé au comité de pilotage de l'enquête triennale de satisfaction. Ils ont travaillé sur le questionnaire d'enquête, la rédaction du cahier des charges pour le choix du prestataire et ont participé à la commission d'appel d'offre.

Consulter les résultats complets de l'enquête sur le site de l'AR Habitat Nord Pas-de-Calais [1]

Type d'actualites: Information régionale [2]
Dates: Vendredi 11 juillet 2014 - 02:00
Thématiques: Logement / habitat [3]
Publié le 11 juillet 2014

URL de la source (modifié le 11/07/2014 - 18:02): https://www.irev.fr/actualites-0/logement-social-la-qualite-du-service-rendu-aux-locataires-en-nord-pas-de-calais

Liens
[1] http://www.hlm-nord-pas-de-calais.org/SitePages/Actus/details.aspx?CustomId=27
[2] https://www.irev.fr/taxonomy/term/4317
[3] https://www.irev.fr/taxonomy/term/3688