

PROCOM



ETUDES SONDAGES

**L'EVALUATION
DE LA QUALITE DE SERVICE
DES ORGANISMES DE LOGEMENT SOCIAL**

janvier 2004

Méthodes et commentaires



www.procom-fr.com

1- CONTEXTE

Le congrès de Lille de l'Union Sociale pour l'Habitat a mis l'accent sur le développement des actions en faveur de la qualité rendues aux habitants. Cet axe s'est traduit par l'obligation pour les organismes de logement social de faire procéder tous les 3 ans à une évaluation de la qualité de service.

La première évaluation doit avoir lieu avant la fin de l'année 2004.

Cette évaluation doit être réalisée par un organisme extérieur.

Cependant ces points ne sont qu'une trame minimum. La plupart des contrats de maintenance pouvant être évalués par des questions spécifiques. Citons par exemple :

Sur la qualité de service et la maintenance :

- 1- La rapidité de maintenance des parties communes
- 2- Le dépannage des ascenseurs
- 3- La maintenance et réparation électrique, ...

Sur la qualité du cadre de vie :

- La qualité des relations de voisinage
- La qualité de l'isolation phonique des logements
- L'appréciation et l'agrément du quartier, ...

2- LES OBJECTIFS

■ Les thèmes d'interrogation :

Le protocole qui doit être signé entre l'Union Sociale pour l'Habitat et l'Etat prévoit un certain nombre de thèmes à aborder :

- *La propreté des parties communes et des abords des immeubles*
- *La maintenance et le fonctionnement des équipements*
- *La qualité de l'accueil et le traitement des réclamations*
- *La communication avec les habitants*
- *La qualité du cadre de vie*
- *Les conditions d'entrée dans les lieux*

■ La consultation des associations d'habitants :

Le projet de protocole précise :

"Chaque organisme du logement social fera procéder, en concertation avec les associations d'habitants membres, des conseils de concertation locative",

De façon générale, il est souhaitable d'associer (ou de consulter) ces associations au moins pour une communication des résultats.

■ La présentation des résultats :

Les résultats de l'étude doivent être présentés au conseil de concertation locative et au conseil d'administration.

3- LA METHODE

■ Choix de la méthode :

En théorie, 3 méthodes d'enquêtes sont possibles :

- Une méthode par enquête au domicile des locataires réalisée en face à face par des enquêteurs
- Une méthode par questionnaire auto-administré ; la diffusion pouvant être réalisée selon différentes méthodes : distribution dans les boîtes aux lettres à l'ensemble des locataires, encartage dans un journal reçu par les locataires, envoi par courrier,...
- Une méthode par enquête téléphonique.

En pratique, la solution la plus simple de mise en oeuvre et qui permet le mieux de respecter les critères de construction de l'échantillon est une enquête par téléphone auprès des locataires.

- Les enquêtes en face à face sont plus lourdes et plus chères de mise en oeuvre
- Les enquêtes auto-administrées n'ont en général qu'un taux de retour très faible et ne permettent pas de constituer des échantillons représentatifs (impossibilité d'interroger les personnes illettrées en français,...)

■ Taille de l'échantillon :

C'est la taille de l'échantillon qui détermine la précision des résultats qui sont fournis.

Le choix du nombre de personnes dépend essentiellement de 3 facteurs :

- La précision des résultats que vous souhaitez obtenir (voir en dernière page)
- Le niveau de segmentation des résultats que vous souhaitez opérer : est-ce que vous souhaitez avoir des résultats par zone géographique, par type de logement, par caractéristique des locataires (âge, ancienneté. Plus vous souhaitez des résultats segmentés (qui permettent d'affiner l'analyse) plus il faudra "monter" en taille d'échantillon.
- Enfin le budget alloué à l'étude : il est directement proportionnel à la taille de l'échantillon.

Nous déconseillons des tailles inférieures à 300 personnes interrogées (précision moyenne des résultats de $\pm 4,5\%$) ; Par ailleurs, les tailles d'échantillon supérieures à 2500 personnes sont rares (précision moyenne : $\pm 1,75\%$).

Rappelons que la majorité des enquêtes sont réalisées sur des échantillons compris entre 600 et 1000 personnes.

■ Construction de l'échantillon :

Le projet de protocole donne les précisions suivantes :

"L'enquête de satisfaction devra être conduite à travers un échantillon représentatif de la typologie du patrimoine de chaque organisme, telle qu'elle existe à travers la grille d'immeubles du plan stratégique"

L'échantillon peut donc être construit par quotas à partir non pas des caractéristiques des locataires, mais des caractéristiques des logements :

- Par zone géographique
- Par type de logement (individuel, petit collectif, grand collectif)
- Par taille des logements

On pourra par ailleurs contrôler la représentativité des locataires par des questions descriptives sur l'âge des locataires et la taille du ménage qui pourront être mis en regard avec les enquêtes d'occupation sociale.

Le choix des personnes interrogées peut être réalisé à partir d'une extraction aléatoire de locataires sur le fichier général.

La méthode par enquête téléphonique peut donc demander une transmission de fichiers informatiques et en conséquence une déclaration à la CNIL (qui nécessite un délai de 10 jours à 1 mois). Cette déclaration peut être évitée en effectuant une transmission de fichier papier.

✿ L'enquête est barométrique :

Cette enquête doit être renouvelée à minima tous les 3 ans.

Il est souhaitable que la période d'interrogation soit toujours la même. Nous recommandons soit l'automne (septembre, octobre ou novembre) soit le printemps (de février à juin) en évitant pour la réalisation du terrain les périodes de vacances scolaires.

Les enquêtes suivantes doivent présenter et analyser les évolutions sur les différents critères de qualité de service.

✿ Exploiter l'enquête :

Le but d'une enquête de satisfaction est bien sur de mesurer l'état de la satisfaction et de la qualité de service, mais aussi et surtout de mettre en œuvre des mesures correctives d'amélioration. Pour ce faire il est souhaitable :

- Que les questions de satisfaction soient accompagnées de questions sur les attentes des locataires et sur les motifs d'insatisfaction
- Que l'analyse des résultats de l'enquête confrontée aux objectifs de l'organisme, débouche sur la rédaction d'un plan d'actions à court et moyen terme. Les résultats des actions mises en œuvre seront évalués lors de l'enquête suivante.

■ L' intervention de PROCOM

- 1- Nous déterminons avec vous les objectifs de l'enquête, les thèmes retenus,
- 2- Nous préparons avec vous les différentes étapes de l'enquête et les actions nécessaires (information aux locataires, demande auprès de la CNIL, réunion avec les associations d'habitants,...)
- 3- Nous pouvons animer avec vous la(les) réunions avec les associations d'habitants
- 4- Nous déterminons avec vous les critères de construction de l'échantillon,
- 5- Nous réalisons avec vous le questionnaire (comportant les indicateurs de qualité de service) qui - bien-sur- prendra en compte les spécificités de vos locataires, de votre patrimoine et qui intégrera les questions spécifiques que vous pouvez vous poser.
- 6- A partir d'une transmission de fichier (une extraction aléatoire sur vos fichiers par exemple), nous renseignons en numéro de téléphone les fiches qui n'en comportent pas
- 7- Les entretiens téléphoniques sont réalisés par nos enquêteurs à l'institut à partir de nos postes d'enquêtes ; vous pouvez assister à la présentation de l'étude et au brief des enquêteurs.
- 8- L'échantillon interrogé est construit en fonction des critères de construction retenus.
- 9- Un rapport d'analyse est rédigé ; il comporte un tableau de bord graphique présentant les indicateurs ayant un bon niveau de satisfaction, les indicateurs à améliorer,... des recommandations au vu des résultats sur les indicateurs de qualité.
- 10- Un rapport powerpoint est réalisé et présenté par projection informatique; nous pouvons le présenter en conseil d'administration et/ou en conseil consultatif.
- 11- Le rapport vous est transmis sous forme papier et sous forme informatique.
- 12- Nous pouvons vous accompagner dans la mise en place d'un plan d'actions d'amélioration sur les critères en déficit de satisfaction :
- 13- Réunions de travail sur les résultats de l'enquête
- 14- Propositions à partir des résultats de l'étude d'un plan d'actions à court et moyen terme comportant des objectifs à terme en gains de satisfaction.
- 15- Accompagnement de la mise en œuvre du plan d'actions

4- EXEMPLE DE PLANNING

Exemple de planning

| ETAPE | PROGRAMME | ECHEANCIER (en semaine) |
|--|--|----------------------------|
| Réunion de lancement : | Rappel de la méthode ; précision et développement des thèmes à aborder. Mise en place de l'échantillonnage définitif ; précision du programme de réalisation | 1ere semaine |
| | Information éventuelle auprès des locataires | |
| Réunion associations d'habitants | Eventuellement, réunion avec les associations d'habitants (cette réunion peut avoir lieu avant ou après la réunion de lancement) | (délai à rajouter) |
| Phase de préparation | Rédaction du projet de questionnaire, test du projet. Présentation du questionnaire définitif et validation | Semaine 2 et 3 |
| | Demande éventuelle d'autorisation à la CNIL (délai réponse : 10 jours à 1 mois) | |
| | Extraction d'un fichier de locataires à interroger ; renseignement éventuel du numéro de téléphone. | |
| Réalisation des enquêtes | Prise de rendez-vous et réalisation des entretiens auprès des clients | Semaine 4 et 5 |
| Analyse et rédaction du rapport | Edition des tris, des graphiques, analyse des points forts et des points faibles, des dissonance entre qualité perçue et attendues ; Recommandation. | Semaine 6 et 7 |
| Présentation des résultats | Présentation sous forme de rapport Powerpoint projeté par informatique | Semaine 8 |
| Réunion de travail sur le plan d'action | Réunion du groupe de pilotage enquête qualité sur la préparation du plan d'actions. | Semaine 10 |

Exemple de questions :

1- La propreté des parties communes et des abords des immeubles

- Satisfaction générale sur la propreté des parties communes
- Satisfaction sur la propreté des abords de l'immeuble
- Satisfaction sur la propreté de certaines parties communes précises (hall d'entrée, cage d'escalier, couloirs, ascenseurs, local à poubelles, garages,...) et sur les abords des immeubles (espaces de jeux, espaces verts, parkings...)
- Perception de l'évolution dans le temps de la propreté des parties communes et abords des immeubles
- Motifs d'insatisfaction en matière de propreté (Q. ouverte)
- Attentes et suggestions en matière de propreté (Q. ouverte)

2- Le fonctionnement et la maintenance des équipements

- Satisfaction sur le fonctionnement et l'entretien des équipements des parties communes (éclairage des parties communes, boîtes aux lettres, réparation des dégradations, effacement des tags, ...)
- Satisfaction sur le fonctionnement et l'entretien des portes (hall, garage...) , des dispositifs de sécurité d'accès (interphone, digicode, serrures)
- Satisfaction sur le fonctionnement du chauffage collectif ou individuel
- Satisfaction sur le fonctionnement et l'entretien des équipements du logement (plomberie, sanitaires,...)
- Satisfaction sur les délais d'intervention en cas de problèmes constatés (ascenseur, réparation, ...)
- Motifs d'insatisfaction sur le fonctionnement des équipements (Q. ouverte)

3- La qualité de l'accueil et le traitement des réclamations

- Satisfaction sur la qualité de l'accueil téléphonique (au siège, en agence) des critères supplémentaires peuvent être utilisés : délai d'attente, capacité à joindre la bonne personne, ...
- Satisfaction sur l'accueil physique (au siège, en agence)

- Mode de contact avec le bailleur en cas de réclamation ou de demande d'information
- Types de réclamation déjà effectuées
- Satisfaction sur la prise en compte des demandes et réclamations
- Satisfaction sur les délais de réponse aux courriers
- Attentes sur l'accueil et le traitement des réclamations (Q. ouverte)

4- L'information et la communication avec les locataires

- Satisfaction sur l'information faite aux locataires
- Satisfaction sur l'information sur les droits et les devoirs du locataire (contrat de location, guide du locataire,).
- Satisfaction sur l'information sur le fonctionnement des équipements collectifs
- Satisfaction sur l'information liée au fonctionnement de l'immeuble (horaires de ramassage des ordures, tri sélectif des déchets...)
- Satisfaction sur l'information faite sur le fonctionnement des équipements individuels (fonctionnement de l'équipement électrique et sanitaire, sur les démarches à suivre en cas de problèmes...)
- Attentes complémentaires en matière d'information (Q. ouverte)

5- La qualité du cadre de vie

- Jugement sur la qualité des relations avec les autres locataires (bruits, respect des autres, cordialité,
- Jugement sur la qualité de vie dans l'immeuble
- Satisfaction générale sur les relations de voisinage ou du quartier.
- Facilité d'accès à différents lieux depuis le domicile : accès au lieu de travail, accès aux services publics (mairie, police, poste, écoles...), accès à certains commerces, accès aux transports en commun, accès aux activités de loisir...
- Attentes sur l'amélioration de la qualité du cadre de vie (Q. ouverte)
- Perception de l'évolution de la qualité du cadre de vie depuis 3 ans.

6- Les conditions d'entrée dans les lieux

- Etat de propreté du logement lors de la prise de possession.
- Satisfaction sur la qualité du logement mis à disposition
- Satisfaction sur le fonctionnement des équipements du logement
- Satisfaction sur les travaux réalisés après la prise de possession
- Satisfaction sur les délais de réalisation des travaux après la prise de possession des lieux