



Union Régionale  
pour l'Habitat

Les Hlm en Hauts-de-France

# Enquête sur la qualité de service : 84% des locataires sont satisfaits du service rendu par leur bailleur !

Dans un monde en profonde évolution, bousculé par des crises de plus en plus fréquentes, le logement doit rester un espace refuge pour les familles. L'évolution des modèles familiaux, le vieillissement de la population, la digitalisation des services, le développement du télétravail, l'accélération du rythme de vie, bouleversent les modes d'habiter et font évoluer les besoins des résidents.

Aussi, les attentes des locataires ne se concentrent plus seulement sur la fourniture d'un logement de bonne qualité mais concernent désormais l'accès à de nouveaux services, un soutien dans les aléas de la vie ou tout simplement une présence, pour de plus en plus de personnes isolées.

Les bailleurs investissent chaque jour pour l'amélioration continue de leurs modèles de logement (plus économes, mieux adaptés) et adaptent leurs usages et pratiques afin d'accompagner les locataires Hlm dans toutes les étapes de leur parcours de vie.

L'enquête de satisfaction réalisée auprès de plus de 41 000 locataires des Hauts-de-France s'est inscrite dans ce contexte.

Véritable baromètre de la satisfaction des locataires, cette étude réalisée tous les 3 ans **permet de mettre en lumière nos forces mais aussi d'identifier nos marges de progression : évaluer et rendre compte pour mieux agir en faveur de la qualité de service.**

Avec 84 % des locataires satisfaits, les résultats de cette enquête illustrent l'engagement des bailleurs de la région auprès de leurs locataires mais également auprès des élus, garants de la qualité d'habiter de leurs concitoyens. Avec plus de 30 % du patrimoine régional au sein des quartiers prioritaires de la politique de la ville, nous avons souhaité, dans ce document de synthèse, enrichir le diagnostic régional d'une lecture spécifique de la satisfaction des locataires résidant au sein de ces quartiers.

Bonne lecture.

**Jean-Pierre CHOËL**

Président de l'Union Régionale pour l'Habitat  
Hauts-de-France



# Historique et méthodologie

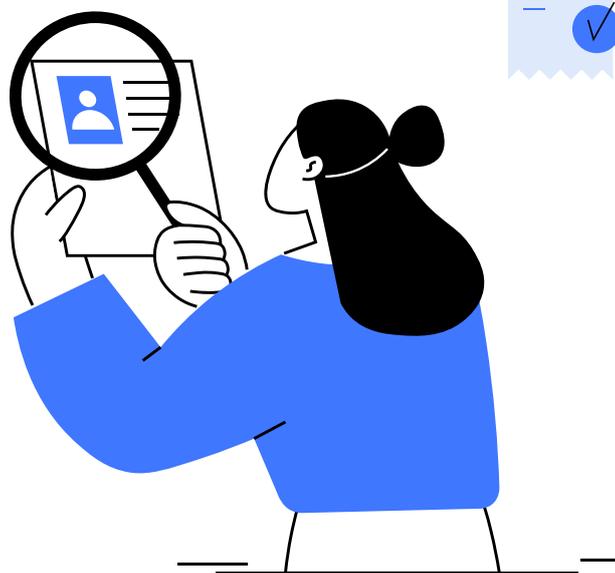
## HISTORIQUE

Depuis 2003, le mouvement Hlm national s'est engagé dans la réalisation d'enquêtes de satisfaction auprès de ses locataires, un processus essentiel pour évaluer et améliorer la qualité des services offerts. Cet engagement a été mis en œuvre en région Hauts-de-France où six vagues d'enquêtes ont déjà été menées.

Ces enquêtes fournissent aux organismes Hlm **des informations précieuses pour ajuster leurs services** en fonction des besoins des locataires, orienter leurs stratégies décisionnelles et organisationnelles et renforcer la relation bailleur-locataire. La démarche collective permet de consolider les résultats à l'échelle territoriale, offrant à chaque organisme la possibilité de situer ses performances dans un contexte régional pertinent.

En 2023, la 7<sup>e</sup> enquête triennale de satisfaction a été lancée sur **un échantillon de 10 % des ménages locataires du parc social en Hauts-de-France**. Dans ce cadre, l'Union Régionale pour l'Habitat Hauts-de-France assure la mutua-

lisation des compétences et accompagne l'inter-bailleurs régional dans la mise en place d'une prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage, soutenant ainsi les organismes Hlm dans la mise en œuvre de cette démarche qualité.



## MÉTHODOLOGIE

L'enquête de satisfaction auprès des locataires des organismes Hlm des Hauts-de-France a été réalisée par le bureau d'étude Présence dans le cadre d'un groupement de commandes porté par Flandre Opale Habitat. Cette démarche collective a impliqué **25 organismes Hlm** représentant un patrimoine de **418 177 logements**, auxquels s'ajoutent les résultats intégrés d'un 26<sup>e</sup> bailleur.

L'ENQUÊTE 2022/2023 PORTE DONC SUR 80 % DU PARC RÉGIONAL.

Réunion de cadrage avec l'ensemble des organismes puis lancement de la démarche.



# Satisfaction des locataires par thématique

## MA RÉSIDENCE DANS SON ENVIRONNEMENT

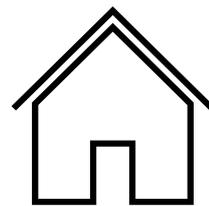
7,2



La satisfaction globale des locataires vis-à-vis de leur résidence ou de leur lotissement enregistre une note de 7,2. 80 % des locataires y ressentent un sentiment de tranquillité. Les locataires expriment également leur satisfaction en donnant la note de 7,7 à la qualité de leurs relations de voisinage. Les équipements des immeubles (interphone, éclairages, boîtes aux lettres...) ont obtenu la note de 7,1, et même 7,2 si l'on zoome sur les ascenseurs. La note sur la propreté des parties communes de 6,4 montre une baisse de la satisfaction des habitants principalement due à l'incivilité de certains locataires ou des visiteurs de la résidence.

## MON LOGEMENT

7,2



Les locataires du parc Hlm des Hauts-de-France sont satisfaits de leur logement, accordant la note de 7,2. Individuellement, les équipements comme le chauffage, la plomberie, les sanitaires ou encore la porte d'entrée du logement sont notés au-dessus de la note de satisfaction globale. Seule la question des revêtements de sol tire la note vers le bas à 6,1/10.

6,5

## ZOOM SUR LE TRAITEMENT DES DEMANDES TECHNIQUES

Malgré des échanges appréciés, le traitement des demandes techniques obtient une note de 6,5 pour les parties communes et une note de 5,4 pour les logements. Aujourd'hui, la moitié des demandes des locataires a été traitée tandis que 1/3 reste en attente de réponse. Concernant la prise en compte de ces demandes, les locataires sont satisfaits du travail des entreprises mais attendent plus de réactivité de leur bailleur en termes de délai pour apporter la solution.

## L'EXEMPLE DE FLANDRE OPALE HABITAT QUI OBTIENT LA MEILLEURE ÉVOLUTION SUR 3 ANS :



« C'est notamment grâce à une formule au service de la satisfaction des clients que Flandre Opale Habitat a pu progresser dans le traitement de la sollicitation technique. Cette formule c'est le « 2+5+S ». Elle engage les équipes à prendre en charge les demandes sous 2 jours, à les traiter sous 5 jours (ouverts) et à assurer le suivi après intervention ».

Flandre Opale Habitat   
Groupe ActionLogement

Visite du centre d'appel téléphonique et réalisation d'écoutes d'appels à Villeneuve d'Ascq.

Du 3 OCTOBRE 2022 au 30 JUIN 2023

Enquête téléphonique auprès des locataires de l'ensemble des organismes, suivi de restitutions individuelles pour chacun.

Jeudi 20 MARS 2023

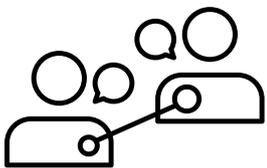
Mercredi 20 SEPTEMBRE 2023

Restitution des résultats régionaux auprès de tous les organismes.

39 questions posées

315





7,1

### MA RELATION AVEC LE BAILLEUR

Plus de 7 locataires sur 10 sont satisfaits de la relation avec leur bailleur, en donnant une note moyenne de 7,1. C'est surtout pour leur amabilité et leur écoute qu'ils sont remerciés avec la note de 7,8/10.

7,4



### INFORMATION ET COMMUNICATION

Enfin, les locataires sont satisfaits de l'information et de la communication de leur bailleur avec la note de 7,4. Ces derniers restent très attachés au support papier (44 %) même si 4 locataires sur 10 se disent ouverts à une communication numérique, l'important pour eux est qu'elle soit adaptée au sujet !

#### ZOOM SUR LE TRAITEMENT DES AUTRES DEMANDES

4,1

Les demandes dites « non-techniques » regroupent toutes les demandes « administratives » (demandes de mutation, loyers et charges, conflits de voisinage...). Les locataires ont donné une note de 4,1 montrant leur profonde insatisfaction. Cette note s'explique par la nature de ces demandes, dont 50 % concernent une demande de mutation. Dans notre région, les demandes de mutation représentent près de 40 % des demandes de logement soit plus de 88 000 ménages en attente d'une proposition pour environ 45 000 attributions par an (toutes demandes confondues).

#### L'EXEMPLE DE OISE HABITAT :

« Depuis 3 ans, Oise Habitat a diversifié ses modes de communication : porte-à-porte, affichage, site internet plus ergonomique, espace numérique personnalisé, diagnostic gratuit de l'éligibilité aux aides, tutoriels sur tous les sujets liés au logement mais aussi questionnaires de satisfaction en temps réel... Autant de solutions qui permettent de répondre aux attentes de ses locataires ! ».



8'48" en moyenne de durée d'appel

Les notes de satisfaction sont collectées en 4 modalités (de « tout à fait » à « pas du tout ») puis font l'objet d'un traitement numérique : Une note inférieure à 6 est estimée insuffisante, une note comprise entre 6 et 7 est moyenne. Au-dessus de 7, on estime que les locataires sont satisfaits.



10/10 TOUT À FAIT SATISFAIT



7/10 PLUTÔT SATISFAIT



3/10 PLUTÔT PAS SATISFAIT



0/10 PAS DU TOUT SATISFAIT

588

appels réalisés pour atteindre l'objectif

42 608

locataires contactés



# Satisfaction globale

## SATISFACTION DU RAPPORT QUALITÉ-PRIX

**78 % des locataires sont satisfaits du rapport qualité-prix de leur logement.**

Dans un contexte de **crise énergétique** et de hausse importante des prix de l'immobilier privé (dans l'accession comme dans le locatif), le logement social joue un rôle refuge sur un

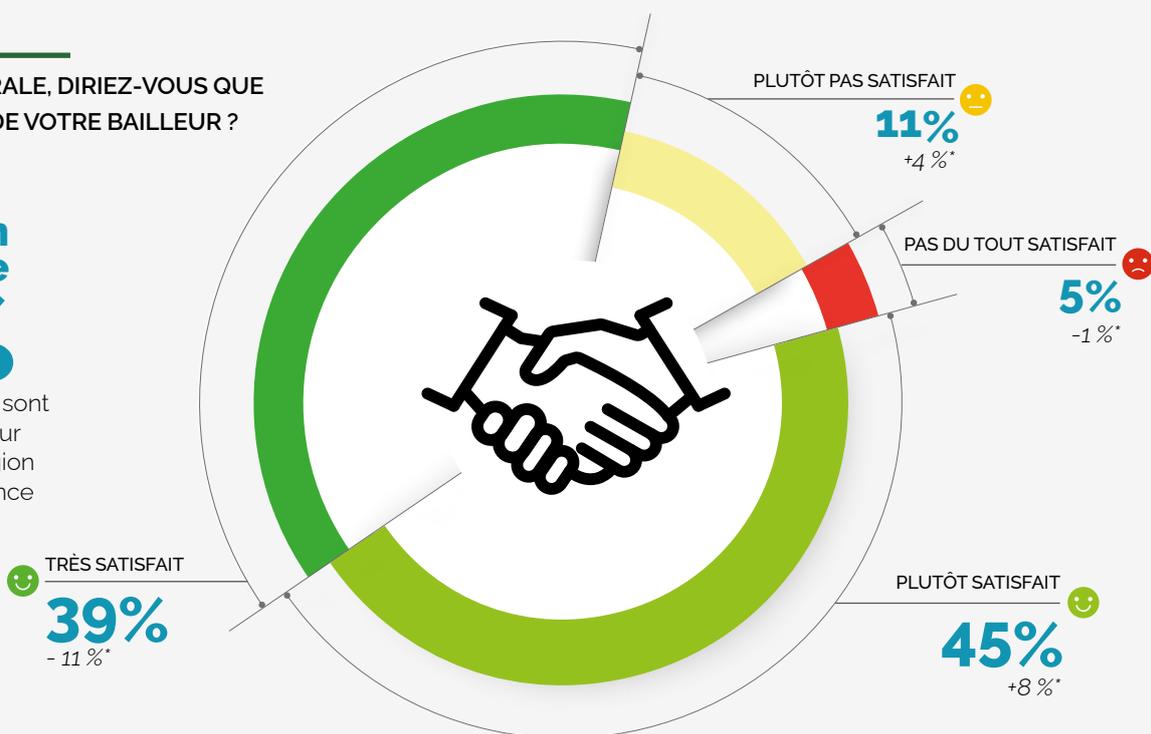


marché instable. Malgré une période difficile, les organismes continuent à proposer des **logements abordables** afin d'en garantir l'accès à tous.

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, DIRIEZ-VOUS QUE VOUS ÊTES SATISFAIT DE VOTRE BAILLEUR ?

Satisfaction globale  
**84%**

des locataires sont satisfaits de leur bailleur en région Hauts-de-France



Effectif : 41 433  
Nombre d'organismes : 26

\*Par rapport à la dernière étude



## SATISFACTION VIS-À-VIS DES CONDITIONS DE LOGEMENT

75 % des locataires sont satisfaits de leurs conditions de logement. Cet item regroupe les sujets tels que **l'environnement urbain, les services et les contacts** que le locataire entretient avec son bailleur.

# Zoom sur la satisfaction des locataires résidant en Quartiers Politique de la Ville (QPV)

**81 % DES LOCATAIRES VIVANT EN QPV SONT SATISFAITS DE LEUR BAILLEUR !**

81%

Les bailleurs sociaux sont mobilisés pour répondre à leurs attentes au travers d'investissements fléchés (programmes de renouvellement urbain, réhabilitation, gestion urbaine et

sociale de proximité...). Les résultats de l'enquête, très proches de ceux de l'ensemble de l'échantillon interrogé, démontrent de cette reconnaissance.

## Les atouts de nos bailleurs dans les quartiers prioritaires :

### LES RELATIONS DE VOISINAGE

7,6

La relation de voisinage est une thématique très importante pour les habitants des QPV. Les solidarités y sont fortes et la qualité du vivre ensemble est souvent corrélée à l'investissement des habitants et des associations dans leur quartier. Pour soutenir ces dynamiques, **7,5 millions d'€** sont investis chaque année, par les bailleurs sociaux, au titre de la politique de la ville.

### RELATION DE SERVICE ET PRISE EN COMPTE DES DEMANDES

7,0

**7/10** est la note donnée par les locataires en QPV sur la qualité du contact avec leur bailleur. En démultipliant les canaux de communication (agences, téléphone, courriers et outils digitalisés), les bailleurs tentent de répondre à l'attente forte de locataires aux profils très diversifiés.

### LE FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS COMMUNS DES IMMEUBLES

6,9

Sujet parfois complexe du fait d'un vandalisme plus important en QPV : avec la note de **6,9**, les locataires nous montrent qu'ils perçoivent nos efforts d'entretien et de rénovation des halls d'immeubles. En Hauts-de-France, ce sont plus de **13 millions d'€** de travaux réalisés chaque année pour maintenir la qualité de service en QPV.



Plaque TFPB

#### L'EXEMPLE DE AVESNOISE PROMOCIL QUI OBTIENT UNE BONNE NOTE SUR LES RELATIONS DE VOISINAGE

« Afin d'améliorer les relations de voisinage, **des actions de médiation ont été mises en place** par Avesnoise Promocil pour assurer une intervention rapide et efficace. Lorsqu'un signalement est effectué par un locataire, l'animatrice « Solidarité et Cadre de vie », Aïcha BOUGHAZI, intervient dans un délai maximum de 72 heures. Cette réactivité permet de **désamorcer les tensions et de prévenir l'aggravation des conflits**. L'objectif est de garantir un cadre de vie calme et respectueux pour tous les locataires en **agissant de manière proactive dès qu'un conflit est signalé**. En intervenant dans un délai aussi court, l'animatrice veille à ce que les relations de voisinage ne se détériorent pas et que les solutions apportées soient adaptées à la situation de chacun ».



#### L'EXEMPLE DE PAS-DE-CALAIS HABITAT QUI OBTIENT UNE NOTE DE 7,2 POUR LE BON FONCTIONNEMENT DES ÉQUIPEMENTS COMMUNS

« Pas-de-Calais Habitat a mis en place un **plan de surveillance mensuel du patrimoine** assuré par les équipes de proximité en QPV et hors QPV, soutenues par un prestataire multiservices intervenant quotidiennement à la demande des équipes. Ce dispositif permet un **contrôle régulier des équipements de sécurité, un suivi rapide des anomalies** ainsi qu'une **veille patrimoniale** assurée également par nos agents de propreté lors de leurs interventions dans les parties communes. »

