

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
DE L'OFFICE PUBLIC DE L'HABITAT DU GERS (OPH32)**

Décision N° 2023 017 CA

SEANCE du 18 avril 2023

Présidée par Monsieur **Bernard KSAZ**

L'An deux mille vingt trois

Le dix-huit avril à 09h30

Le Conseil d'Administration s'est réuni au lieu habituel de ses séances, sur convocation régulière de son Président.

Membres convoqués : 23

Présents : 12

Pouvoirs : 4

Absents excusés : 3

Départs en cours de séance : 2 (+ 2 pouvoirs)

Membres présents ayant voix délibérative : Mmes/MM Bernard KSAZ, Président– Francis LARROQUE, conseiller Départemental – Françoise CARRIE, Personnalité Qualifiée élue local – Christine BEYRIA, Personnalité Qualifiée élue local – Suzanne MACABIAU, Personnalité Qualifiée – Colette SABATHE, Personnalité Qualifiée – Franck CHARRIE, Représentant la CAF – Pascal RICAUD, Représentant Syndicat CGT – Marie-Laure AMIGUES, Représentante des locataires – Lahcen GHANMOUNI, Représentant des locataires – Martine LAFFONT, Représentante des locataires – Ahmed MOUHOUCHE, Représentant des locataires

Excusés ayant donné pouvoir : M. Michel BURGAN, Personnalité Qualifiée à Bernard KSAZ, Mme Marie-Ange PASSARIEU, Personnalité Qualifiée à Suzanne MACABIAU, M. Régis SANSOT, Représentant d'association œuvrant pour l'insertion à Francis LARROQUE, Jacques JEAN-LOUIS, Représentant l'UDAF à Colette SABATHE

Excusés : Mme Charlette BOUE, Conseillère Départementale – Mme Nathalie BARROUILLET, Conseillère Départementale Mme Anne BIEMOURET, Personnalité Qualifiée – M. Philippe LAFFORGUE, Représentant Action Logement Services – Représentant Syndical UD CFDT.

M. le Commissaire du gouvernement – M. le représentant du Conseil départemental du Gers, collectivité de rattachement.

Assistaient à la séance : Karine BOUSQUAIL, Directrice Générale de l'OPH32, Monsieur Quentin LE MEUR, Commissaire aux comptes, Monsieur Michaël BOUTINES, secrétaire du C.S.E
Christine PUJOS, Secrétaire de séance.

OBJET : RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES LOCATAIRES 2022

Le Président informe que tous les 3 ans le mouvement hlm poursuit son engagement professionnel par la réalisation d'une enquête de satisfaction visant l'amélioration de la qualité du service rendu aux locataires.

Les objectifs partagés de l'enquête sont les suivants :

- Approfondir leur connaissance partagée de l'évolution de la perception des locataires
- Partager les avancées et difficultés
- Mutualiser leurs efforts
- Afficher en commun leurs résultats et leur engagement pour la qualité

Méthode :

20 organismes de l'USH Occitanie se sont regroupés pour réaliser l'enquête de 2022 et participer à cette démarche collective. Cela représente un patrimoine de 119 967 logements répartis principalement sur l'ensemble de la région Occitanie et quelques départements limitrophes.

La société Présence a été retenue pour réaliser l'édition 2022 ; chaque bailleur a bénéficié d'une enquête et ensuite, les chiffres ont été consolidés au niveau régional. En parallèle, les bailleurs membres d'HASSO ayant participé à la même démarche pourront utiliser ces données dans le cadre du travail partenarial actuel.

Les 3 précédentes enquêtes de l'OPH 32 avaient été gérées en interne. L'intervention d'un professionnel de l'enquête d'opinion et de marché est un atout complémentaire au dispositif de comparaison.

La société Présence a réalisé des interviews par téléphone à partir d'un échantillon aléatoire de 545 locataires. Sur cet échantillon conforme aux équilibres du parc, de la fidélité, de l'âge et des territoires, 514 locataires ont répondu.

Période d'enquête du 01 au 29 septembre 2022.

Le questionnaire était le tronc commun de l'USH Occitanie, composé de 26 questions et réalisé en concertation avec les représentants de locataires. L'OPH 32 a fait le choix de ne pas rajouter de questions spécifiques à son territoire.

Enfin, cette démarche avec un prestataire national permet également de bénéficier d'un benchmark aussi bien avec les autres bailleurs que sur toute la France.

Satisfaction générale

87 % de satisfaits

Près de 9 locataires sur 10 sont satisfaits de leur bailleur, ce qui est au-dessus du Benchmark et de la moyenne régionale.

1 point de plus que 2019

2 points de plus que les autres bailleurs en Occitanie

6 points de plus sur le benchmark Présence

Plus de 8 locataires sur 10 recommanderaient leur bailleur. Le niveau de recommandation reste stable depuis 2019.

2 points par rapport à la moyenne des autres bailleurs d'Occitanie et au benchmark Présence

En conséquence, le sondeur précise que la structure du portefeuille client est saine notamment par l'intermédiaire d'un croisement de données entre le niveau de satisfaction et le niveau de la recommandation. Ainsi 80% des locataires sont dits des avocats potentiels dont 20% dits des ambassadeurs. Les locataires dits critiques sont de 3 points inférieurs à la moyenne régionale. D'un autre côté, il faut rester attentif à celles et ceux qui sont identifiés comme dits vulnérables, un point de plus que la moyenne régionale.

A noter que le niveau de satisfaction à hauteur de 87% est le même en QPV que sur l'ensemble du département alors que l'insatisfaction en QPV était de 30% en 2019.

La qualité de vie dans la résidence

82 % satisfaits

Précision méthodologique : les répondants sont les locataires des immeubles.

Plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits de la résidence dans laquelle ils vivent, un chiffre supérieur au benchmark et à la moyenne régionale.

A noter que cette satisfaction n'a plus de réalité territoriale comme nous avons pu le constater lors de la précédente enquête en 2019. Ainsi, le taux de satisfaction en QPV est aujourd'hui à hauteur de 80%, alors qu'en 2019, l'insatisfaction était à hauteur de 25% dans un contexte de dégradation. Les travaux engagés depuis deux années dans le cadre du NPNRU apporte aux locataires en place un bénéfice du cadre de vie et de confort, souligné par ce résultat.

De même, plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits du fonctionnement des équipements (82%). Plus des ¾ des locataires sont satisfaits des espaces communs et de la tranquillité de leur résidence. De plus, les locataires insatisfaits de la propreté des parties communes indiquent l'être principalement à cause d'une insuffisance de la qualité du nettoyage (61%) et du non-respect de l'entretien par certaines personnes (51%). Ce sujet du nettoyage et de l'entretien reste une préoccupation récurrente chez tous les bailleurs. Le dosage du nombre de passages et de la civilité des locataires est une donnée particulièrement complexe à gérer d'un immeuble à l'autre, et même parfois variable lors de changement de locataires.

Enfin, **près de 9 locataires sur 10 se sentent en sécurité dans leur résidence.** Pour ceux ayant le sentiment inverse, cela est dû principalement au voisinage (40%) ainsi qu'aux caves et parkings occupés (38%).

La qualité de vie dans le logement

83% des locataires sont satisfaits de leur logement. Ce taux est le même que la moyenne régionale et en progression d'un point par rapport à 2019. L'insatisfaction (17%) est fléchée pour un sur deux autour du confort thermique et un sur trois autour du confort acoustique.

De manière encourageante, 8 locataires sur 10 sont satisfaits du fonctionnement des différents de leur logement, en progression de 4 points. Cette satisfaction est aujourd'hui consolidée par un niveau comparable au niveau régional (79%). Enfin, on peut noter sur la période un niveau important de réhabilitation de résidence qui a permis d'améliorer aussi les équipements du logement.

Le projet d'habitat

Près de 3 locataires sur 10 envisagent de déménager au cours des deux prochaines années. Parmi ceux-ci, 88% souhaitent rester locataire. Moins qu'en 2019 (24%) mais bien inférieur à la moyenne régionale qui est de 35%. De même, pour celles et ceux qui se projettent ailleurs, le projet d'accession à la propriété est moins marqué pour les locataires ; seulement 12% contre 29% au niveau régional. La progression positive du secteur de la vente hlm depuis 2020 permet à date de répondre aux sollicitations.

La relation de service avec le bailleur et la prise en charge des demandes

Information et communication

Plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits de l'information et de la communication de leur bailleur (85 %), cette satisfaction augmente de 3 points depuis 2019. Ce retour est d'autant plus à saluer que les incidences sur le quotidien étaient nombreuses comme, par exemples, le changement comptable ayant entraîné de nouvelles pratiques pour les locataires ou les enchaînements nombreux de travaux sur le QPV.

Accueil

9 locataires sur 10 sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé par leur bailleur. Cette satisfaction est au-dessus de la moyenne régionale et du benchmark. Ceci malgré un contexte particulier avec les contraintes sanitaires successives.

Contact

44% des locataires ont contacté leur bailleur ces 6 derniers mois. Plus des 2/3 d'entre eux l'ont fait pour un problème technique dans leur logement ou dans les parties communes.

Plus de 8 locataires sur 10 disent que leur bailleur a été facile à joindre lors de ce contact et plus des ¾ des locataires indiquent que le bailleur a été à leur écoute. Dans le détail :

- 54% des locataires ayant contacté leur bailleur sont satisfaits de la réponse apportée quand il s'agit d'une demande technique.
- 85% des locataires en sont satisfaits quand il s'agit d'une demande administrative.
- 67% des locataires en sont satisfaits quand il s'agit d'un problème de voisinage.

Si l'OPH 32 est facile à joindre (82%) et que les agents sont à l'écoute (77%), l'efficacité de la réponse n'est pas au même niveau (63%). Ces retours démontrent que le service aux locataires doit être amélioré dans le cadre de la gestion de la réclamation technique.

La qualité de vie dans le quartier

82 % satisfaits

Plus de 8 locataires sur 10 sont satisfaits (82%) de la qualité de vie dans leur quartier. Cette satisfaction est au-dessus de la moyenne régionale (80%) ainsi que du benchmark (78%) et gagne 5 points par rapport à 2019.

LE CONSEIL, après avoir entendu l'exposé de son Président, entérine les résultats de l'enquête triennale de satisfaction 2022 réalisée auprès des locataires de l'OPH32 telle que présentée.

FAIT ET DELIBERE A AUCH, LES JOUR, MOIS ET AN QUE DESSUS,
LE PRESIDENT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION,



Bernard KSAZ

Pour : 16
Abstention : 0
Contre :

Décision N° 2023 017 CA