



Enquête de satisfaction menée auprès de la clientèle de la Société Régionale du Logement de Herstal

Lieu et date :

Herstal, Liers, Vottem, Milmort -Nov2017

Enquête réalisée par :

Mme Pascale LEONARD, Coordinatrice cellule G.R.H., Qualité et Communication
S.R.L.Herstal

Avec la collaboration de :

Melle R.SISO, Collaboratrice R.H. à la S.R.L. Herstal

1 Sommaire

Cette quatrième enquête de satisfaction de la Société Régionale du Logement de Herstal (S.R.L. Herstal) auprès de sa clientèle succède à celles de 2007, 2011 et 2014 et vise à mesurer le chemin parcouru en termes d'amélioration continue des services offerts à la population bénéficiaire d'un logement social sur la Ville de Herstal.

Avec un taux de réponse proche de 25%, cette démarche conforte la S.R.L. dans son choix de remise en question permanente et de mesure régulière de la satisfaction perçue par les bénéficiaires.

Les résultats confirment une satisfaction globale assez élevée dans le chef des locataires envers la S.R.L. dans son ensemble. Cette satisfaction est chiffrée à 6,89/10, note très respectable au vu des barèmes de pondération utilisés, dont nous reparlerons dans les sections suivantes.

La satisfaction relevée dans la présente enquête est légèrement supérieure à celle mesurée en 2007 (6,80), 2011 (6,70) et 2014 (6,79).

Avant d'entrer dans le détail du rapport d'analyse, quelques conclusions peuvent être d'ores et déjà signalées :

- ~ Les ouvriers de la S.R.L. continuent à être très appréciés par les locataires.
- ~ Les logements d'hébergement mis à disposition des locataires pendant les travaux satisfont largement les clients-locataires.
- ~ Le déroulement des états des lieux rencontre également les attentes des locataires concernés.
- ~ L'aide au déménagement proposée dans le cadre des rénovations satisfait moins les locataires que par le passé.
- ~ Les points les moins satisfaisants pour les répondants sont l'équipement des espaces verts (bancs, plaines de jeux, etc.) ainsi que l'organisation de la garde technique du week-end.

Le lecteur aura tout loisir de consulter le détail de l'étude dans les pages ci-après. Nous lui souhaitons une bonne lecture.

L'équipe responsable de l'enquête

2 Table des matières

1	SOMMAIRE	2
2	TABLE DES MATIÈRES	3
3	INTRODUCTION	5
4	DONNÉES ET MÉTHODES.....	6
4.1	Caractéristiques de l'enquête.....	6
4.2	Instruments de collecte des données avec leurs spécifications	11
4.3	Aspects logistiques.....	13
4.4	Constructions effectuées en vue de l'analyse	14
5	RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE	16
5.1	Chapitre 1 : Cadre de vie et voisinage.....	16
5.2	Chapitre 2 : Parties communes.....	32
5.3	Chapitre 3 : Le logement et les parties privées	41
5.4	Chapitre 4 : Les rénovations	59
5.5	Chapitre 5 : Les entretiens, réparations et dépannages effectués par les ouvriers de la S.R.L. 64	
5.6	Chapitre 6 : Les entretiens, réparations et dépannages effectués par les ouvriers d'une autre société 69	
5.7	Chapitre 7 : Les loyers.....	70
5.8	Chapitre 8 : Le contrôle des logements et des jardins	72
5.9	Chapitre 9 : Les demandes de transfert de logement.....	72
5.10	Chapitre 10 : Le service de gestion des plaintes	73
5.11	Chapitre 11 : L'accueil et les contacts avec les collaborateurs de la S.R.L.	74
5.12	Chapitre 12 : La communication - les informations	84
5.13	Chapitre 13 : La satisfaction globale par rapport à la S.R.L.	85
5.14	Chapitre 14 : Le questionnaire de satisfaction	89
6	CONCLUSION	90
7	ANNEXE : QUESTIONNAIRE	94
8.	QUALITÉ DE L'ÉCHANTILLON.....	114

9 BIBLIOGRAPHIE 116

3 Introduction

Bien que la pratique des enquêtes de satisfaction dans le secteur du logement social en Wallonie soit peu répandue, la S.R.L. Herstal a décidé de renouveler les expériences de 2007, 2011 et 2014 en lançant une quatrième enquête de satisfaction auprès de sa clientèle.

En effet, la S.R.L. Herstal a entrepris il y a maintenant 14 ans une démarche de qualité continue. Elle s'est, dès lors, dotée de divers outils diagnostiques afin d'évaluer sa situation et déterminer les pistes d'amélioration. Un de ces outils est la présente enquête.

La S.R.L. Herstal souhaite affirmer clairement sa volonté d'engager toutes les actions nécessaires afin de figurer dans le peloton de tête des meilleures sociétés de logement social wallonnes.

Les objectifs poursuivis par l'enquête sont multiples :

- ~ Améliorer le confort des locataires
- ~ Améliorer les performances de la S.R.L. Herstal
- ~ Participer au diagnostic global de la société
- ~ Innover par rapport aux autres sociétés du secteur
- ~ Participer à l'amélioration du secteur

Les résultats seront évidemment pris en compte. La direction et les collaborateurs de la Société Régionale du Logement de Herstal veulent renouveler leur promesse que cette opération ne sera pas vaine et débouchera sur des actions concrètes, peut-être pas spectaculaires à court terme, certes, mais contribuant effectivement à une amélioration globale de ses services à la clientèle.

4 Données et méthodes

4.1 Caractéristiques de l'enquête

Cette enquête a été réalisée par voie postale auprès des 1625 ménages hébergés par la S.R.L. Herstal. Aucun échantillon n'a donc été réalisé ; le type d'enquête peut donc être qualifié de « sondage exhaustif sur une population exhaustive ».

Les questionnaires ont été déposés dans les boîtes aux lettres des locataires (un questionnaire par ménage, donc par logement) avec une enveloppe-réponse « port payé par le destinataire ». Les réponses se faisaient de manière anonyme. Cependant, certaines personnes ont tenu à s'identifier.

Pour les locataires disposant d'une adresse e-mail, le questionnaire a également été distribué par voie électronique.

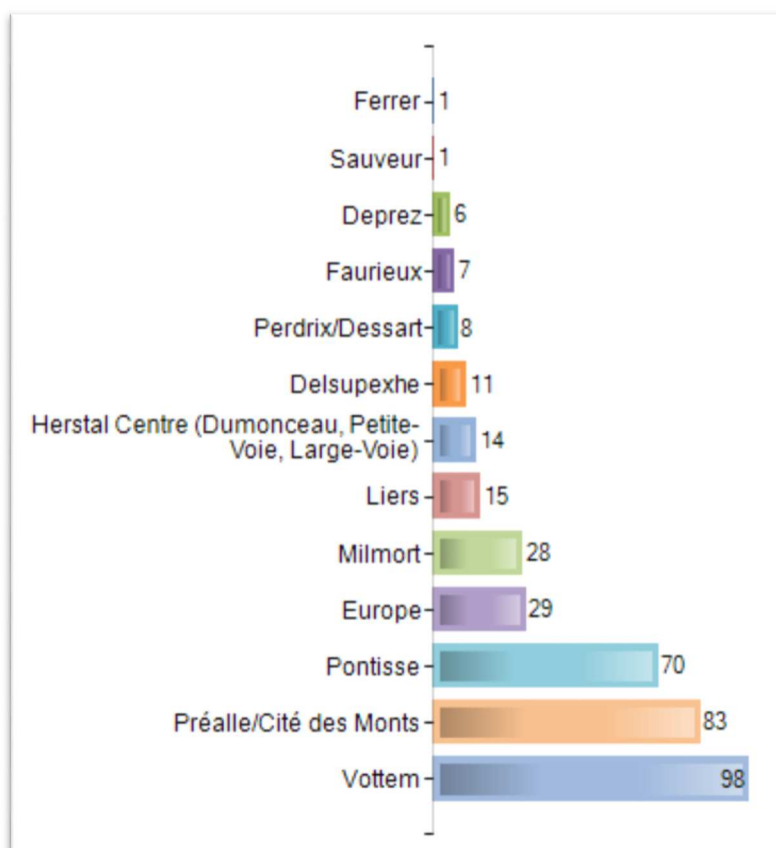
Le taux de réponse de cette enquête est de 23,28% (380 ménages parmi les 1625 que compte la S.R.L. Herstal), soit un taux de réponse moins élevé qu'en 2014 où 32,35% des locataires avaient donné suite à l'enquête (41,31 % en 2011 et 36,87% en 2007).

Nous regrettons cette diminution du taux de réponse mais nous remercions nos locataires, tout en leur promettant de tenir compte de leurs avis, ce qui est de toute évidence le but de l'étude.

Concernant les questions portant sur les renseignements personnels (présentées en fin de questionnaire), quelques personnes ont émis des doutes quant au respect de l'anonymat et ont manifesté leur souhait de ne pas répondre. D'autres personnes n'ont pas répondu à ces mêmes questions pour des raisons inconnues (questionnaire trop long, oubli, « accident », ...). Dès lors, les statistiques suivantes prennent en compte les non-réponses.

Les quartiers

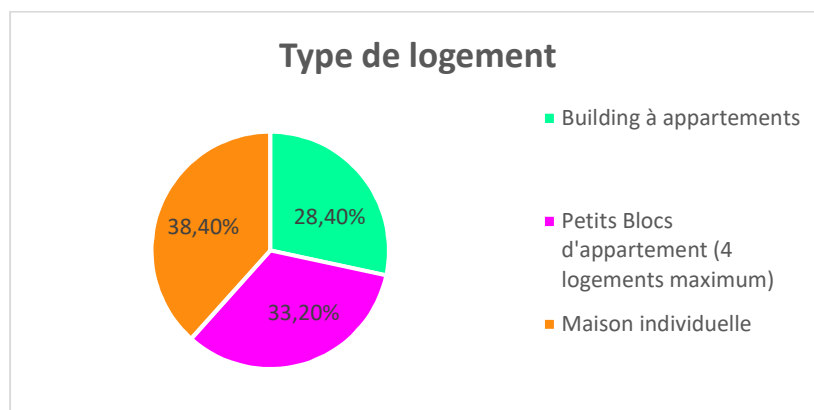
	Effectifs	% Rep.
Ferrer	1	0,3%
Sauveur	1	0,3%
Deprez	6	1,6%
Faurieux	7	1,9%
Perdrix/Dessart	8	2,2%
Delsupexhe	11	3%
Herstal Centre (Dumonceau, Petite-Voie, Large-Voie)	14	3,8%
Liers	15	4%
Milmort	28	7,5%
Europe	29	7,8%
Pontisse	70	18,9%
Préalles/Cité des Monts	83	22,4%
Vottem	98	26,4%
Total	371	100%



Comparaison entre effectifs théoriques et effectifs recueillis pendant l'enquête

	Effectifs théoriques	Effectifs réels	Pourcentage de répondants
Ferrer	32	1	3,12%
Europe	144	29	20,14%
Pontisse	312	70	22,44%
Liers	156	15	9,62%
Milmort	132	28	21,21%
Sauveur	9	1	11,11%
Préalles/ Cité des Monts	479	83	19,25%
Faurieux	48	7	14,58%
Delsupexhe	58	11	18,97%
Perdrix/ Dessart	40	8	20,00%
Vottem	390	98	25,13%

La population répondante est principalement localisée dans les entités de Vottem, la Préalles/Cité des Monts et Pontisse. Le taux de réponse par quartier répond à une bonne dispersion. Notons toutefois une petite faiblesse au niveau de la Cité de Liers et du quartier Ferrer où le taux de réponse est inférieur à 10%.

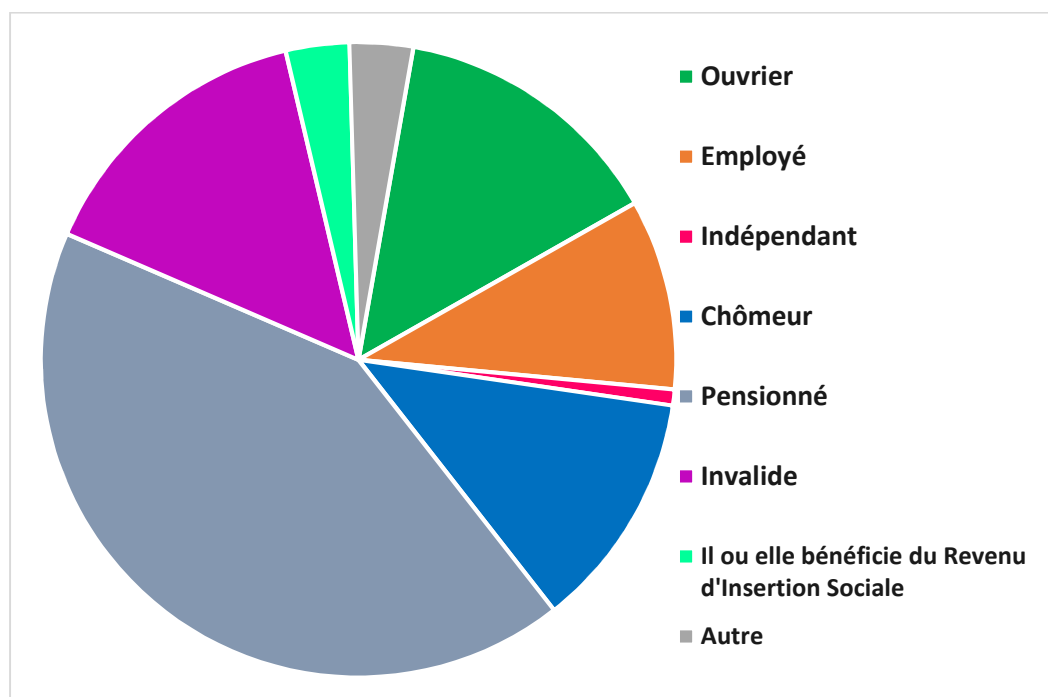


Type logement		
	Nb	% cit.
Building à appartements	105	28,4%
Petits Blocs d'appartement (4 logements maximum)	123	33,2%
Maison individuelle	142	38,4%
Total (10 non-réponses)	370	100,00%

La clientèle répondante est répartie à parts +/- égales entre des maisons individuelles (38,4%), des petits blocs d'appartements (33,2%) et enfin des buildings à appartements, qui constituent la plus petite part de la population répondante (28,4%). Si l'on compare ces effectifs à la distribution entre types de logement à la S.R.L., on se rend compte que les buildings à appartements sont ici surreprésentés, car dans la réalité ils ne comptent que pour moins de 15% des logements.

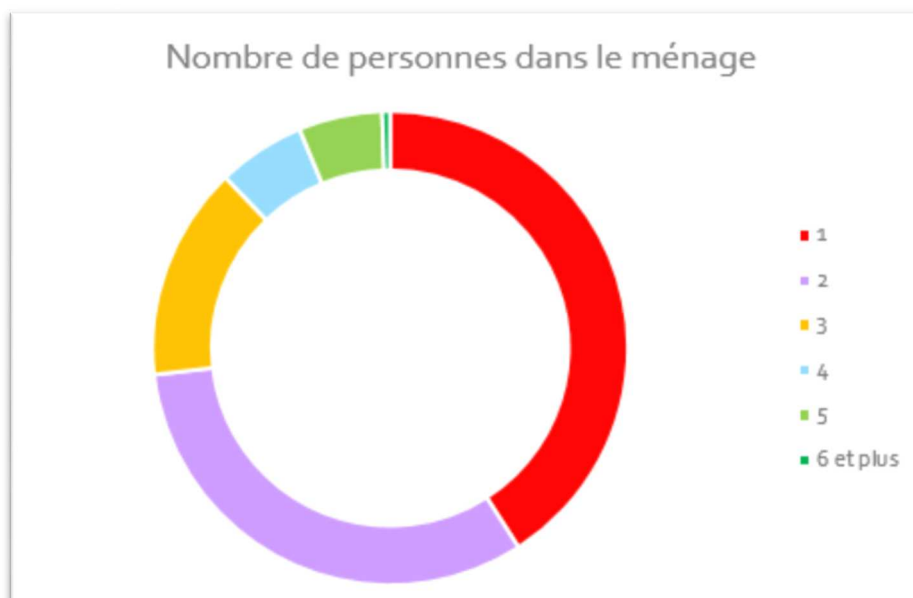
Les activités des chefs des ménages qui ont répondu se distribuent quant à elles de la façon suivante :

Situation chef ménage		
	Effectifs	% cit.
Pensionné	156	42,0%
Chômeur	45	12,1%
Ouvrier	52	14,0%
Invalide	55	14,8%
Employé	36	9,7%
Il ou elle bénéficie du Revenu d'Insertion sociale	12	3,2%
Autre	12	3,2%
Indépendant	3	0,8%
Total (9 non-réponses)	371	100,00%

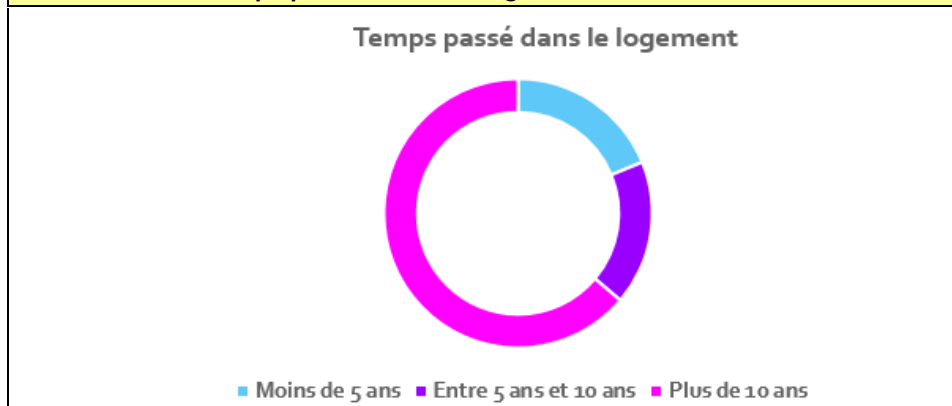


Composition de ménage des répondants (nb pers)

Nb personnes	Effectifs	% Réponses
1	151	40,90%
2	119	32,40%
3	54	14,60%
4	22	6,00%
5	21	5,70%
6 et plus	2	0,50%
Total	369	100%



Temps passé dans des logements de la S.R.L.



En conclusion, tout comme pour les enquêtes précédentes, le répondant type est un pensionné, vivant seul et occupant un logement social de la S.R.L. depuis plus de 10 ans,

4.2 Instruments de collecte des données avec leurs spécifications

4.2.1 Organisation du questionnaire

Le questionnaire est composé de 17 pages comprenant 147 questions. En vue de mesurer l'évolution depuis 2014 et dresser une analyse comparative, le questionnaire diffusé pour la présente enquête est, à peu de choses près, identique à celui proposé en 2014. La longueur du questionnaire, qui n'avait pas manqué de nous inquiéter au lancement de la première enquête, n'a, cette fois encore, pas représenté un obstacle pour les répondants. Le questionnaire est présenté en annexe.

Le questionnaire est divisé en 14 parties, selon les thèmes que nous souhaitons aborder. Les sujets ont été déterminés, en 2007, en fonction d'une liste des occasions de contact entre la S.R.L. et ses locataires dressée grâce à un questionnaire adressé aux coordinateurs de cellule puis d'une discussion avec ces mêmes personnes. Les questions ont été rédigées sur cette base et, en septembre 2017, le questionnaire a été amendé par chaque coordinateur.

Un système de renvois a été mis en place. Par exemple, nous avons des locataires vivant dans des maisons, des buildings ou de petits blocs d'appartements. On comprend aisément que toutes les questions ne s'appliquent pas à tous les ménages ; cependant, nous ne souhaitons pas rédiger plusieurs questionnaires. Dès lors, les personnes non-concernées ont été invitées à passer certains groupes de questions. Les renvois sont au nombre de 3. Nous avons tenté de minimiser leur nombre par souci de facilité pour le locataire.

Exemple :

PARTIE 2 : LES PARTIES COMMUNES

14. Y-a-t-il des parties communes dans votre immeuble (cave, hall, cage d'escaliers, ascenseur, ...)?

- Oui
- Non

ATTENTION

Si vous avez répondu "Non" allez à la partie 3 : "Votre logement" (question 28).

Si vous avez répondu "Oui" continuez avec la question 15.

Comme on peut le constater, un code couleurs a été mis en place :

- Rouge vif/police noire : titres de parties
- bleu pâle : questions
- Rouge vif/police blanche : renvois

De la sorte, les répondants intègrent rapidement la structure d'une page.

4.2.2 Types de questions présentes

Pour la majorité des questions, les possibilités de réponse consistent en une échelle ordinale à 4 niveaux (Échelle de Likert paire). Il n'y a donc pas de « valeur refuge » neutre, les possibilités de réponse étant symétriques.

Exemple :

Êtes-vous satisfait de l'état général des communs?

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
16. La qualité du nettoyage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. La fréquence du nettoyage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Le respect du nettoyage par les habitants et les visiteurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Les dégradations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Certaines propositions « atypiques » de réponse peuvent être relevées dans quelques-unes de nos questions à échelles : par exemple, la question relative à la satisfaction

des locataires vis-à-vis de leur policier de quartier comportait la modalité « Je ne le connais pas ». Le but est bien sûr d'être aussi proche que possible de ce que pense le locataire. D'autres questions comportent une case « Pas concerné » pour des sujets au niveau desquels les locataires ne sont pas à égalité.

Il existe également quelques questions dichotomiques à réponse oui/non. C'est le cas par exemple pour la question portant sur les sanctions en cas de non paiement du loyer.

89. Savez-vous quelles sanctions sont prévues en cas de non paiement de votre loyer?

- Oui
- Non

Quelques questions sont du type fermées à réponse unique et d'autres à réponse multiple.

Réponse unique :

137. Qu'attendez-vous en tout premier lieu de la S.R.L.? Une seule réponse possible.

- Une amélioration de votre cadre de vie
- Une amélioration de l'entretien des parties communes
- D'autres rénovations de votre logement
- L'installation d'autres équipements dans votre logement
- Un meilleur service administratif
- Un meilleur service au niveau des travaux
- Une meilleure information
- Davantage d'accompagnement social
- Autre
- Rien

Réponse multiple :

92. Pour quelle(s) raison(s) voudriez-vous éventuellement introduire une demande de transfert de logement? Vous pouvez cocher plusieurs réponses (3 max.)

- Logement mal proportionné (trop petit/trop grand)
- Le voisinage
- Le quartier (commerces, mobilité)
- Etat général du logement
- Le montant du loyer (trop élevé)
- Autre
- Je n'ai aucune raison de demander un transfert de logement

4.3 Aspects logistiques

4.3.1 Le pré-test

Afin d'évaluer la qualité et la clarté de notre questionnaire, un pré-test et un test ont été réalisés à l'origine.

Le pré-test consistait en l'administration du questionnaire en face à face : le locataire était invité à répondre au questionnaire en le lisant lui-même et en « pensant à haute voix ». De la sorte, il a été possible de déceler les hésitations, les erreurs commises

dans les réponses par les répondants, d'éventuelles modalités manquantes en raison de cas particuliers, etc.

4.3.2 Période de réalisation de l'enquête

L'enquête a été lancée le 12 octobre 2017 et les réponses étaient attendues pour le 31 octobre 2017. En raison de la masse de questionnaires reçus, plusieurs semaines ont été nécessaires pour l'encodage. Certains questionnaires « retardataires » ont également été encodés.

4.3.3 Qualification de la chargée d'enquête

Toute comme celles de 2007, 2011 et 2014, cette troisième enquête n'a pas été confiée à un bureau externe. La personne responsable de l'enquête, Mme Pascale LEONARD, est coordinatrice de la cellule Ressources Humaines, Qualité et Communication au sein de la S.R.L.Herstal.

La construction du questionnaire et le choix des tests sont basés sur des méthodes issues de divers ouvrages. La bibliographie utilisée est reprise en annexe.

4.4 Constructions effectuées en vue de l'analyse

4.4.1 Les barèmes des échelles

Pour les questions utilisant des échelles de Likert, une échelle de barèmes a été utilisée afin de dégager des satisfactions moyennes. Le barème en question évolue comme suit :

- Pas du tout satisfait : 1,5 / 10
- Pas satisfait : 4 / 10
- Plutôt satisfait : 7 / 10
- Tout à fait satisfait : 10 / 10

Afin de permettre la comparaison dans le temps, ces barèmes sont identiques à ceux utilisés en 2007, 2011 et 2014. Ils avaient été élaborés grâce aux locataires ayant participé au test et au pré-test : une question supplémentaire leur avait été posée dans le questionnaire afin de déterminer quelle note sur 10 correspond pour eux aux 4 niveaux de l'échelle. En comparant le mode, la médiane et la moyenne des réponses et en reprenant la cote qui revenait le plus souvent, ces pondérations avaient émergé.

Il en ressortait que pour la majorité des locataires il n'y a pas de satisfaction nulle.

Au vu de ces barèmes, un élément qui obtient une note égale ou supérieure à 7/10 sera considérée comme excellent. Une note entre 6 et 7 sera définie comme acceptable. Entre 5 et 6, des actions d'amélioration sont fortement à recommander. En-dessous de 5, les actions d'amélioration sont prioritaires sur ce point.

4.4.2 Les tests de fiabilité

Les marges d'erreur ont été calculées pour les questions où cela s'avérait possible au niveau de confiance 95%, intervalle de confiance le plus répandu (les 3 niveaux de confiance étant 99,95 et 90%)

Les marges d'erreur ont été calculées par la formule :

$$\text{Erreur} = 1,96 \times \sqrt{\frac{p \times (1-p)}{n}}$$

Avec : p le pourcentage de réponse
 n l'effectif

Un tableau reprenant toutes les marges d'erreurs est repris en annexe.

4.4.3 Les tests de corrélation

Dans le cas de croisement de données, la force de la relation entre deux variables a été évaluée de façon automatique par le logiciel de traitements statistiques. Le test le plus pertinent choisi est celui dit « du χ^2 » (Chi 2). Seules les relations données comme très significatives par le logiciel selon ce test ont été conservées dans cette enquête.

4.4.4 Le logiciel de traitements statistiques

Le logiciel retenu pour cette enquête est SphinxOnline (Declic).

5 Résultats de l'enquête

RAPPEL : Au vu des barèmes utilisés, un point qui obtient une note égale ou supérieure à 7/10 sera considéré comme excellent. Une note entre 6 et 7 sera définie comme acceptable. Entre 5 et 6, des actions d'amélioration sont fortement à recommander. En-dessous de 5, les actions d'amélioration sont prioritaires sur ce point.

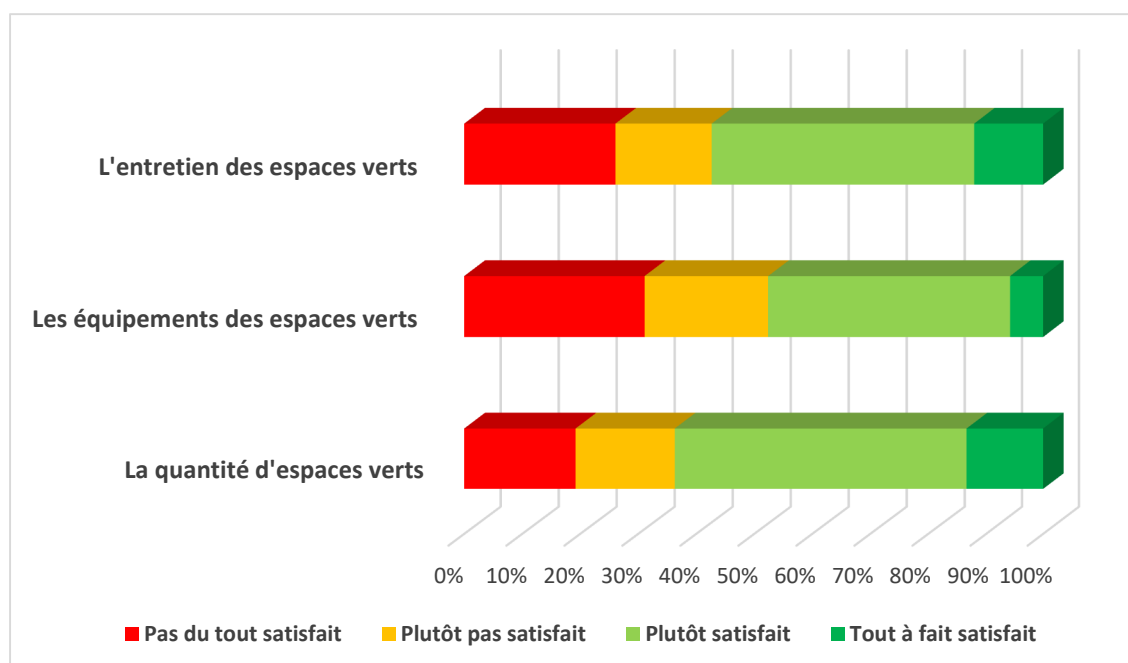
5.1 Chapitre 1 : Cadre de vie et voisinage

5.1.1 Les espaces verts

Nota Bene : Cette rubrique constituait la première série de questions de l'enquête. Il est possible que la fiabilité des réponses s'en voie légèrement réduite, quoique dans des proportions acceptables. En effet, il se peut que les répondants n'aient pas compris d'emblée le principe de réponse.

Satisfaction quant à la quantité, aux équipements et aux entretiens des espaces verts

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
La quantité d'espaces verts	73	19,20%	65	17,10%	191	50,30%	51	13,40%
Les équipements des espaces verts (bancs, plaines)	118	31,10%	81	21,30%	159	41,80%	22	5,8%
L'entretien des espaces verts (communs, tonte de pelouses, haies)	99	26,10%	63	16,60%	172	45,30%	46	12,10%
Total	290	25,40%	209	18,30%	522	45,80%	119	10,40%

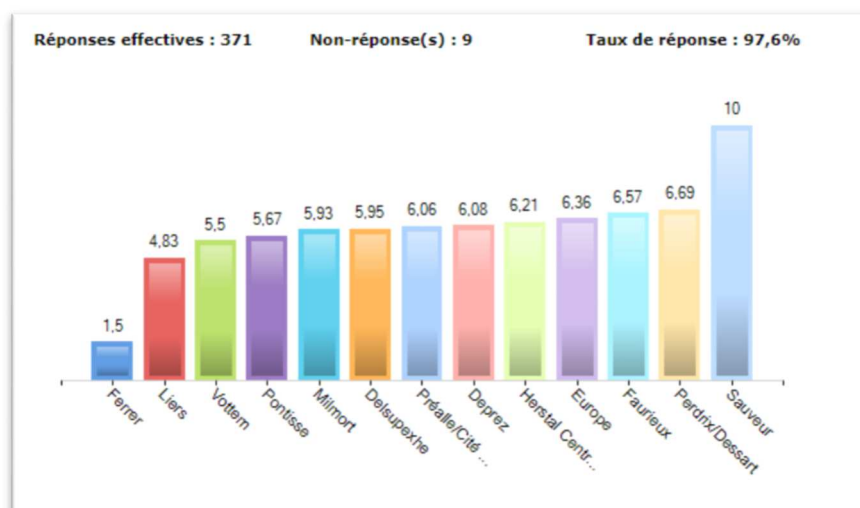


Les espaces verts restent un point faible pour la S.R.L. même si les résultats ne sont pas catastrophiques, ils enregistrent un léger recul par rapport à 2014. Le score moyen global est de 5,36/10 (5,62/10 en 2014, 5,17/10 en 2011 et 5,15/10 en 2007).

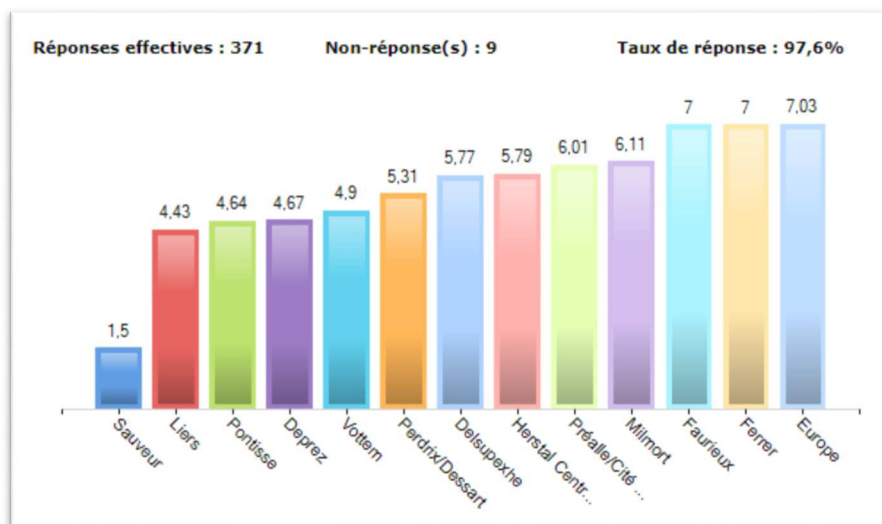
La quantité et l'entretien des espaces verts obtiennent des scores assez moyens (respectivement 5,83/10 et 5,43/10), tous 2 en diminution par rapport à 2014. Par contre, même si une amélioration est constatée, l'équipement des espaces verts obtient, tout comme en 2011 et 2007, une des pires notes de l'enquête, avec 4,83/10 (4,66/10 en 2014, 3,91 en 2011 et 3,7 en 2010). Les aménagements tels que les bancs ou les plaines de jeux restent, semble-t-il, toujours insuffisants.

Il est possible de relever quelques résultats particuliers :

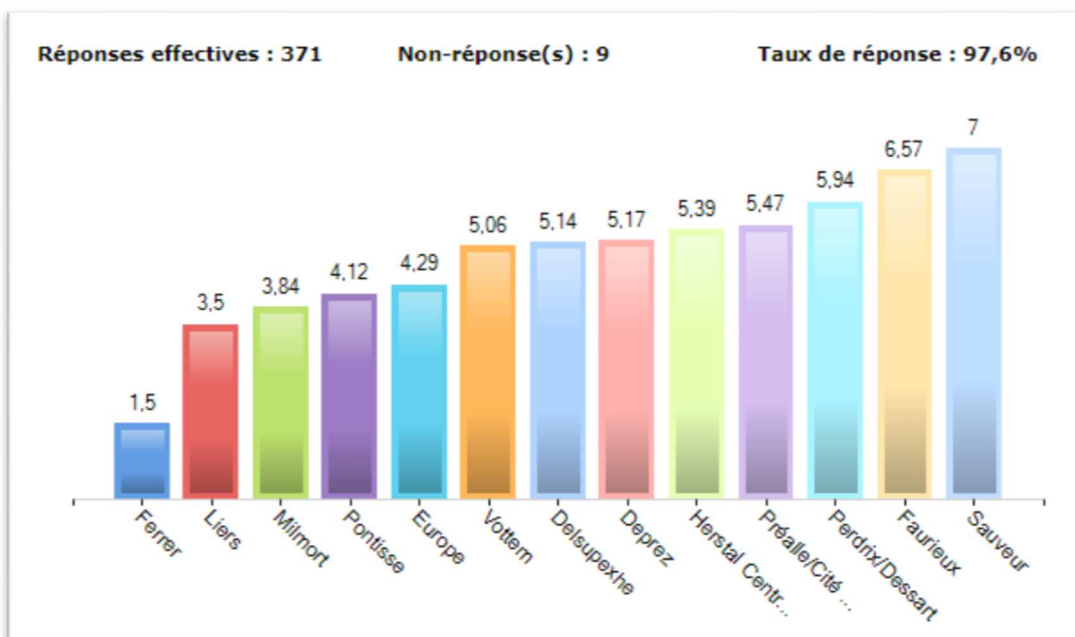
- ~ Sur la quantité des espaces verts : le quartier Sauveur donne une note de 10/10 mais 1 seul répondant a participé à l'enquête. La satisfaction des locataires du quartier Ferrer diminue encore par rapport à 2014.



- ~ Sur l'entretien des espaces verts : les locataires de Deprez qui attribuaient une cote de 7,6/10 lors de la précédente enquête, n'octroient plus qu'une note de 4,67/10. C'est d'ailleurs le cas de tous les quartiers, à l'exception d'Europe, Faurieux et Milmort qui se maintiennent ou progressent légèrement. Les locataires de l'avenue Ferrer se disent particulièrement insatisfaits (1,5/10). 6 autres sites reçoivent une note inférieure à 6/10.

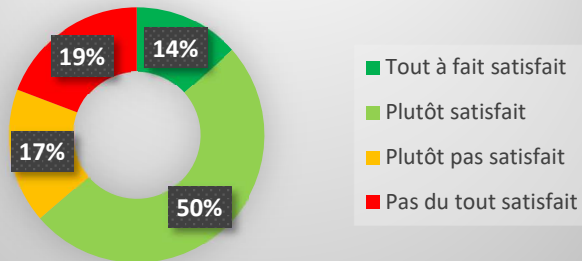


- ~ Sur les équipements des espaces verts : Comme pour les 2 autres points relatifs aux espaces verts, Ferrer obtient le moins bon score alors que Sauveur et Faurieux se disputent la première place. Notons, malgré tout, une amélioration par rapport à 2014 où la plupart des cotes oscillaient entre 3 et 5 sur 10.

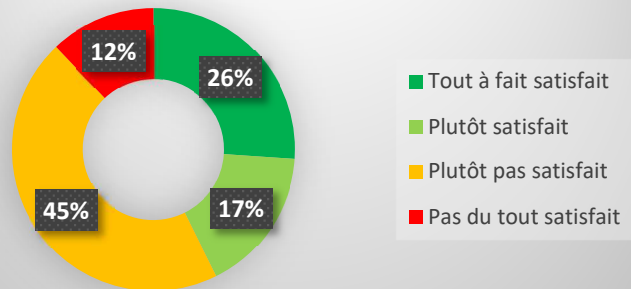


La quantité des espaces verts

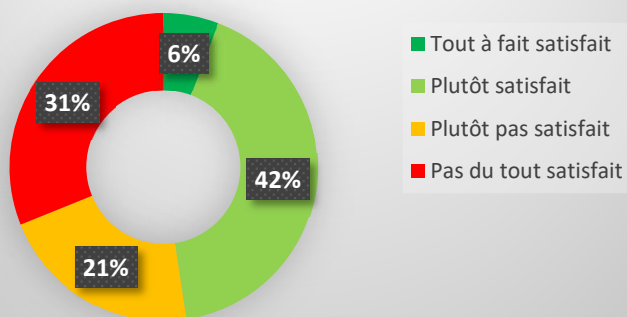
□



L'entretien des espaces verts



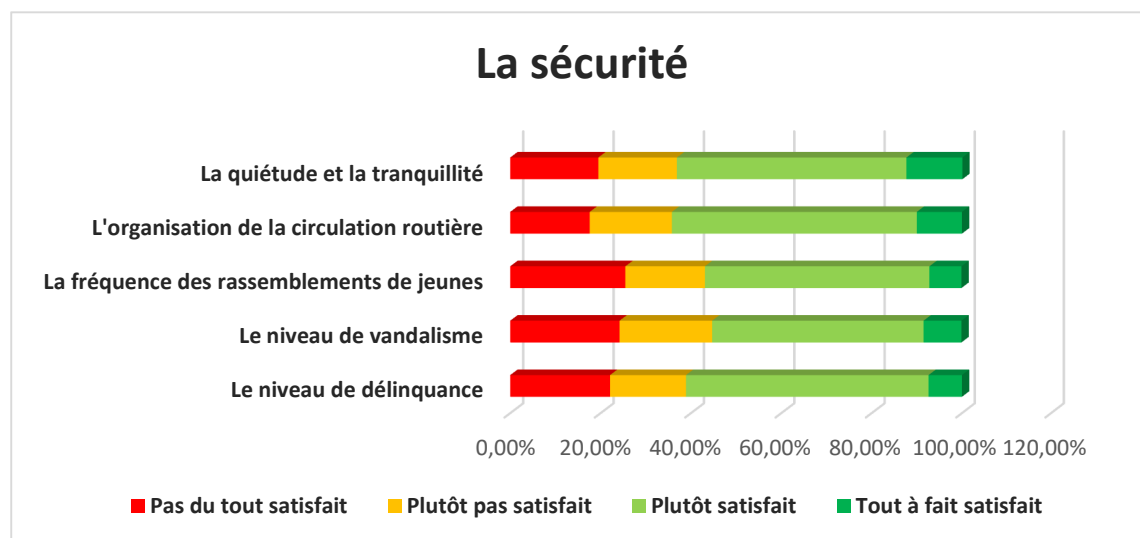
Les équipements des espaces verts



5.1.2 La sécurité

Satisfaction quant à la délinquance, au vandalisme, aux rassemblements de jeunes et à la circulation routière et, à la quiétude et la tranquillité.

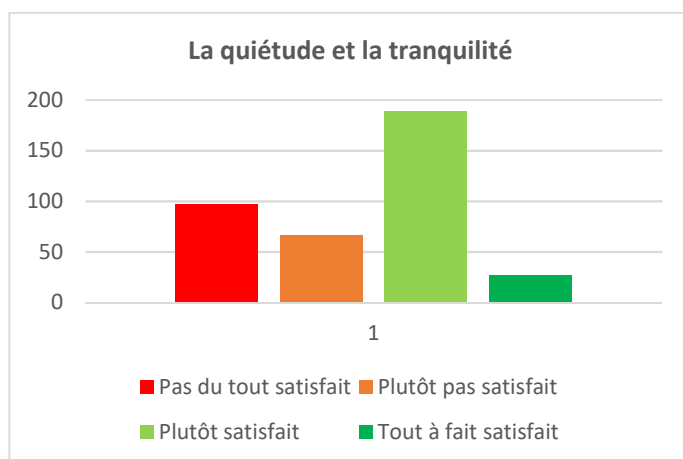
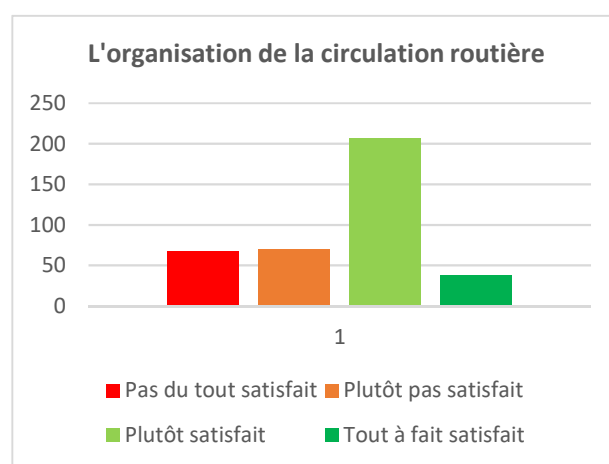
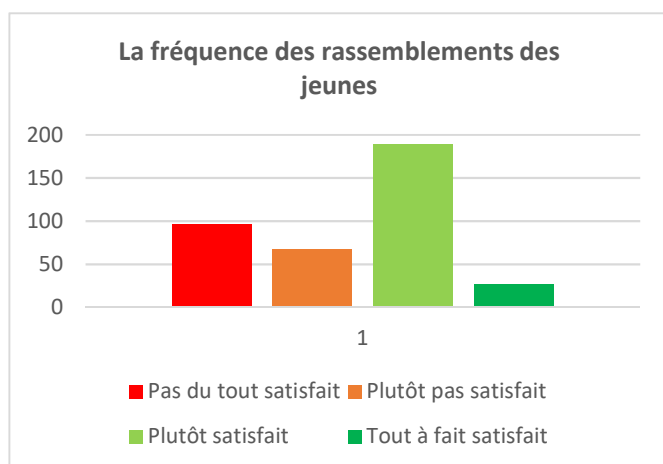
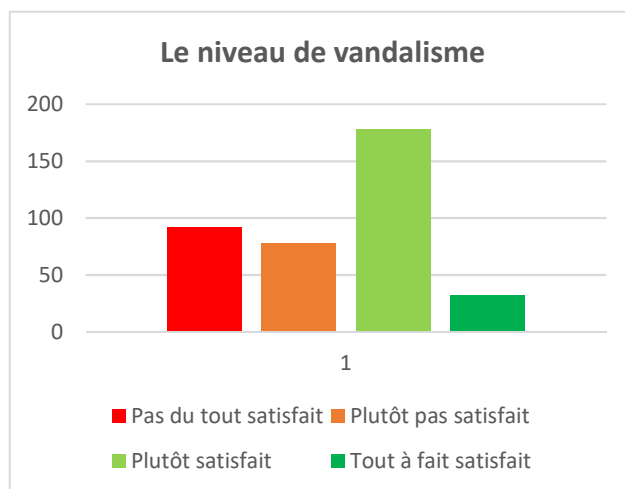
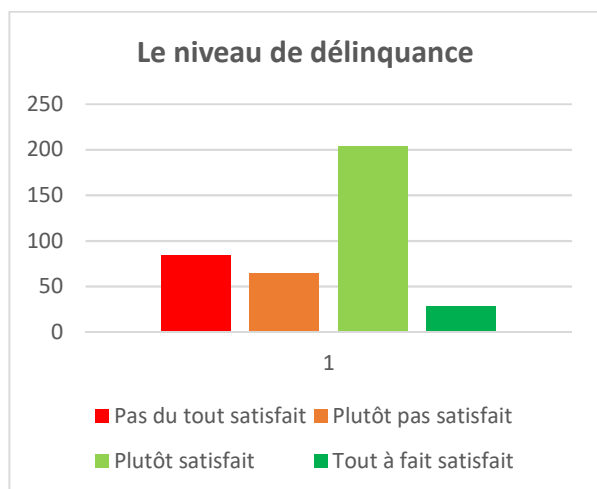
	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	TOTAL
	Eff. % Rep	Eff. % Rep	Eff. % Rep	Eff. % Rep	Eff. % Rep
Le niveau de délinquance	84 22,10%	64 16,8%	204 53,7%	28 7,4%	380 100%
Le niveau de vandalisme	92 24,20%	78 20,5%	178 46,8%	32 8,4%	380 100%
La fréquence des rassemblements de jeunes	97 25,50%	67 17,6%	189 49,7%	27 7,1%	380 100%
L'organisation de la circulation routière	67 17,60%	69 18,2%	206 54,2%	38 10%	380 100%
La quiétude et la tranquillité	74 19,50%	66 17,40%	193 50,80%	47 12,4%	380 100%
TOTAL	414 21,80%	344 18,1%	970 51,1%	172 9,1%	1900 100%



Malgré que cette thématique enregistre une amélioration constante depuis 2007, la sécurité reste un domaine d'amélioration, caractérisé par une moyenne globale de 5,53/10 (5,16/10 en 2014, 4,71/10 en 2011 et 4,64 en 2007). Constat encourageant, plus aucun score n'apparaît sous la barre de 5/10 :

- ~ Délinquance : 5,5 (5,05 en 2014, 4,86 en 2011 et 4,74 en 2007)
- ~ Vandalisme : 5,31 (4,72 en 2014, 4,33 en 2011 et 4,26 en 2007)
- ~ Rassemblements des jeunes : 5,28 (5,16 en 2014, 4,60 en 2010 et 4,57 en 2007)
- ~ Circulation routière : 5,79 (5,70 en 2014, 5,04 en 2010 et 4,99 en 2007)
- ~ Quiétude et tranquillité : 5,78 (nouvel item)

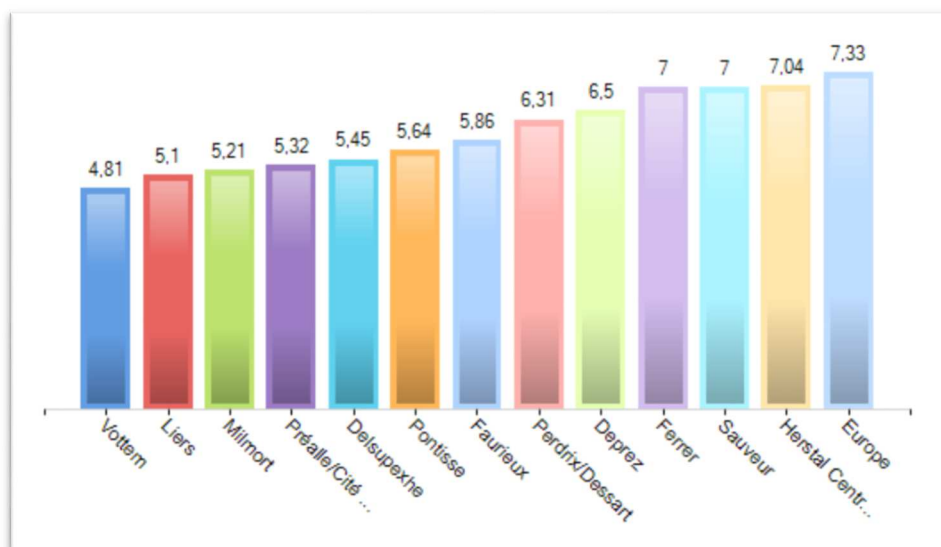
Ce sont les problématiques liées à la délinquance et au vandalisme qui, selon les répondants, ont évolué le plus favorablement.



Le quartier habité influence la satisfaction par rapport à la sécurité :

- *Délinquance*

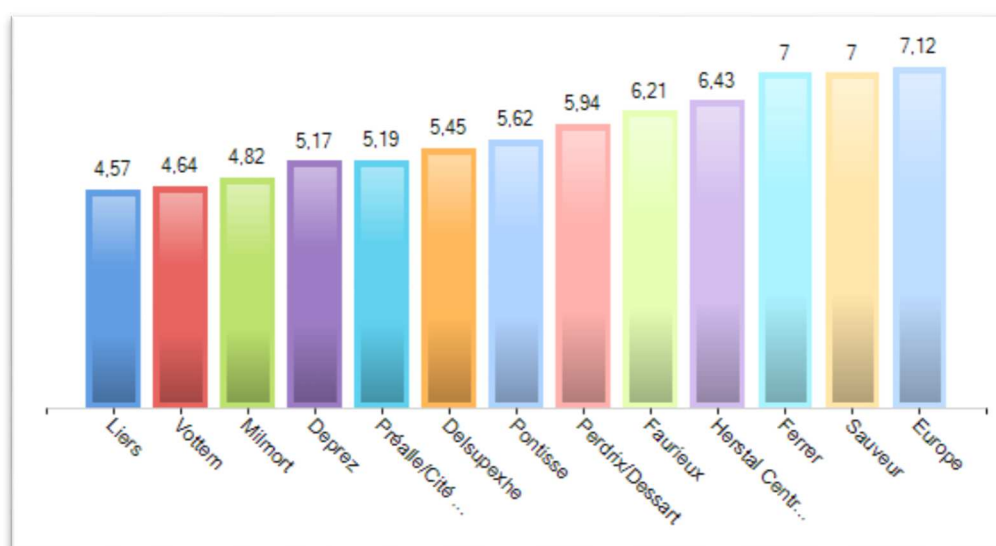
Satisfaction par rapport à la délinquance



La satisfaction au niveau de la délinquance tourne autour de 5/10 pour la moitié des quartiers. Le quartier Europe affiche l'excellent score de 7,33. Seul Vottem reste sous la barre des 5/10. Notons l'évolution très favorable pour le quartier de Faurieux qui affichait une note de 3.75 en 2014 et des résultats désastreux au cours des 3 précédentes enquêtes. Le travail réalisé en collaboration avec la police et la Régie des quartiers semble porter ses fruits.

- *Vandalisme*

Satisfaction par rapport au vandalisme

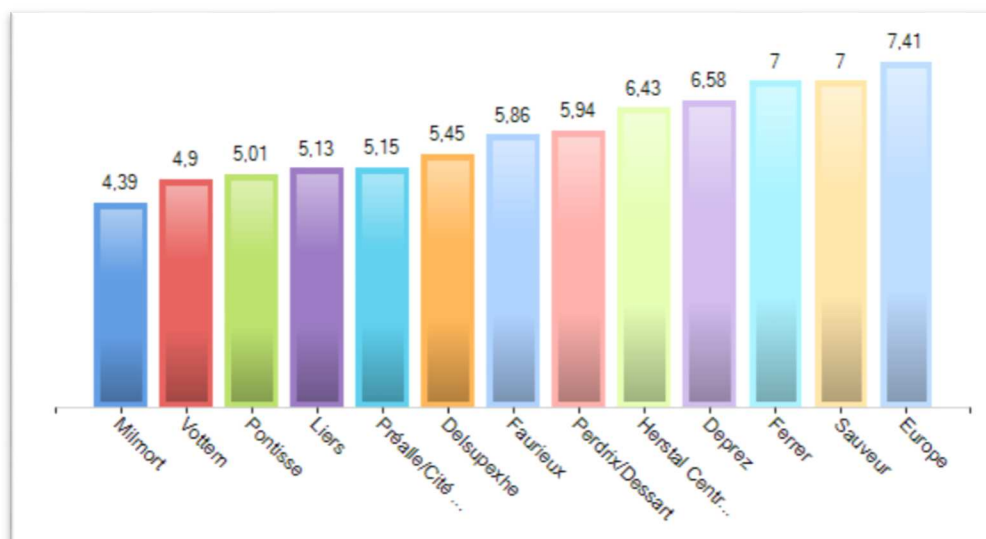


Logiquement, comme pour la délinquance, les quartiers les plus épargnés se situent à Ferrer, Sauveur et Europe. Les problèmes les plus importants se concentrent à Liers, Vottem et Milmort. Ici encore l'amélioration pour Faurieux est spectaculaire. La Cité

des Monts s'améliore encore par rapport à 2014 et passe la barre des 5/10. bien que la note ne dépasse pas les 4,5/10 (de 3,5 à 4,39/10). Étonnamment, le quartier Deprez qui occupait la tête du classement en 2011 et 2014 avec 8,5/10 enregistre un très important recul (5,17).

- *Rassemblements de jeunes*

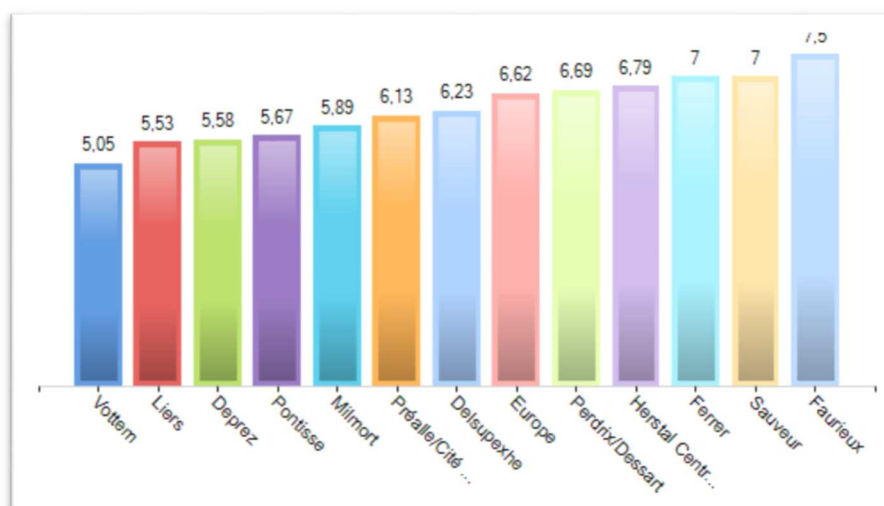
Satisfaction par rapport aux rassemblements de jeunes



L'amélioration se poursuit pour ce poste qui affichait une moyenne autour de 4,5/10 en 2011 et 5,16 en 2014. La progression de Faurieux se confirme ici également. Milmort et Vottem ont les notes les plus basses, inférieures à la moyenne. Une nouvelle fois, Europe, Sauveur et Ferrer se classent le mieux avec la note constante supérieure à 7/10.

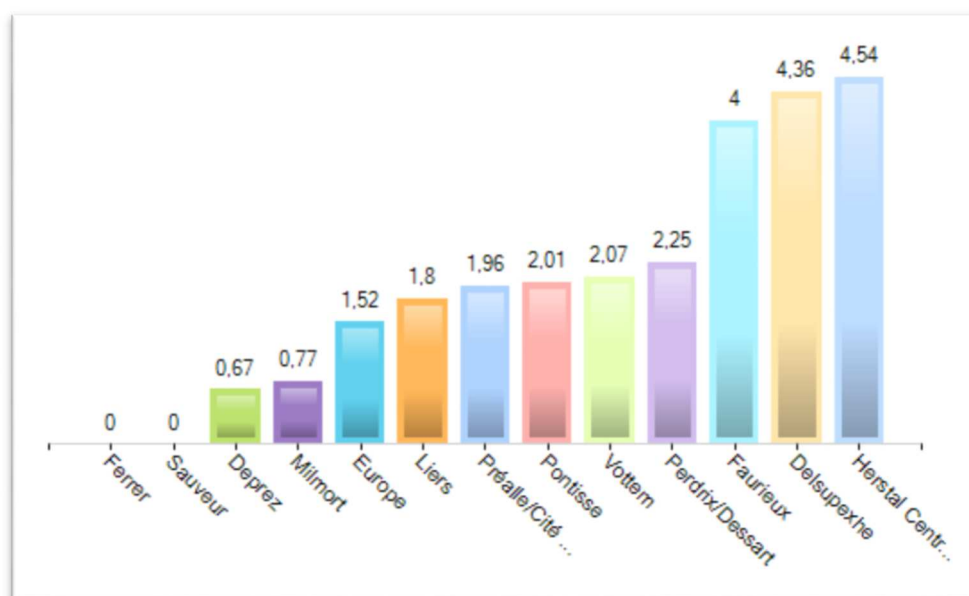
- *Circulation routière*

Satisfaction par rapport à la circulation routière



Par rapport à cette problématique, les quartiers de Vottem, Liers et Deprez semblent les moins bien lotis. Perdrix, Sauveur et Ferrer restent en tête de classement, devancés par Faurieux. Europe, en tête de classement pour les 3 autres items relatifs à la sécurité, enregistre, sur le plan de la sécurité routière, un moins bon résultat.

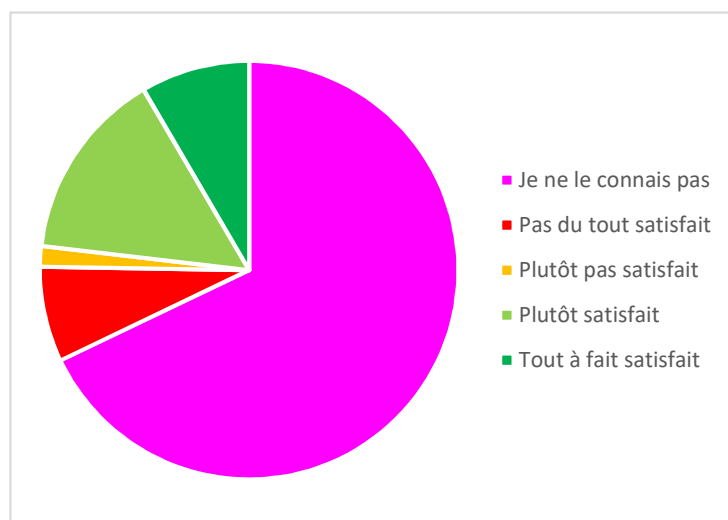
Satisfaction par rapport au policier de quartier



Lorsqu'il s'agit du policier de quartier, les scores crèvent le plancher, puisque le service est, comme en 2007, 2011 et 2014, la plupart du temps carrément méconnu, 70% des personnes ne sachant même pas qui il est

Policier de quartier

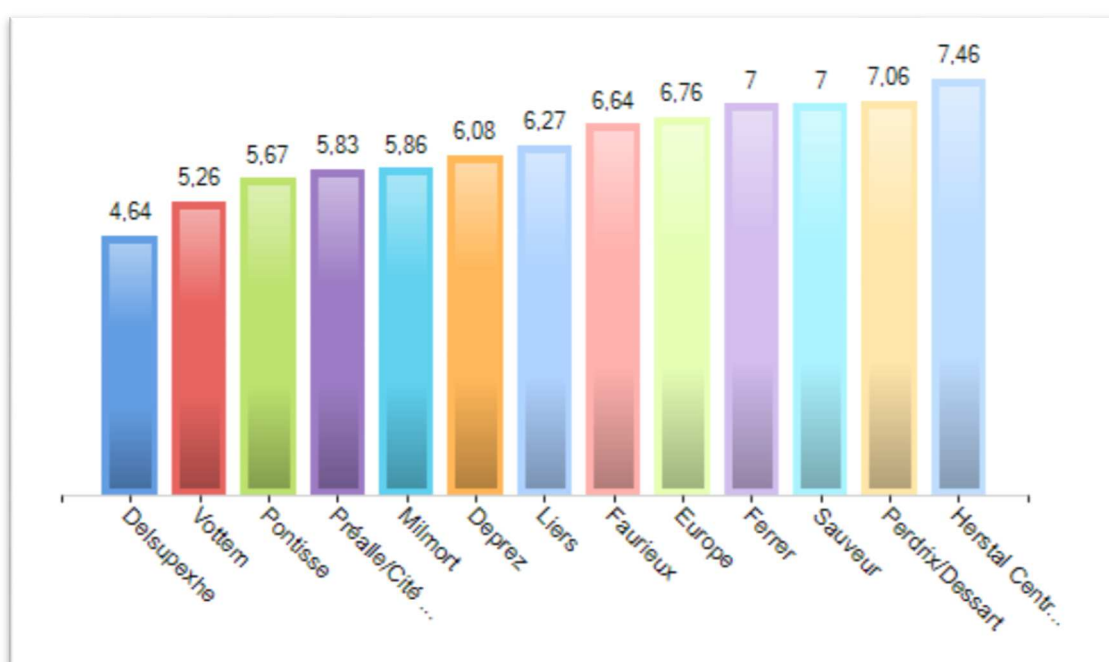
	Nombre	% Rep.
Je ne le connais pas	258	67,90%
Pas du tout satisfait	28	7,40%
Plutôt pas satisfait	6	1,60%
Plutôt satisfait	56	14,70%
Tout à fait satisfait	32	8,40%
Total	380	100%



Si l'on tente d'élaborer une moyenne en prenant comme hypothèse que « Je ne le connais même pas » représente 0 point sur 10, on obtient 2,05 (2,32/10 en 2014, 1,98 en 2011). C'est près de 70% des répondants qui ont coché cette option. Le croisement entre la satisfaction par rapport au policier de quartier et les quartiers montre que les prestations du policier de quartier sont insuffisantes sur tout le territoire mais, dans une moindre mesure à Herstal centre, Delsupexhe et Faurieux, tout en restant sous la barre des 5.

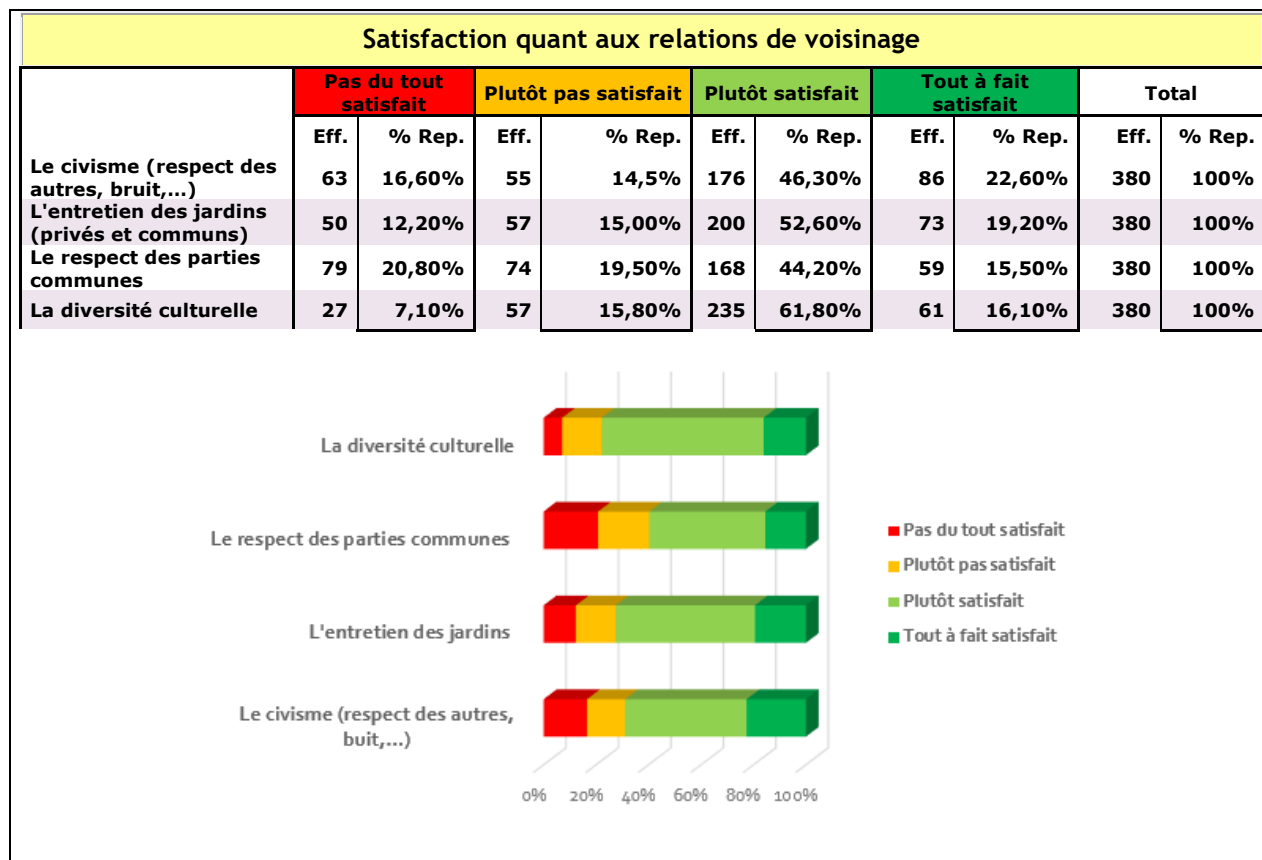
On n'observe pas une relation directement proportionnelle entre la satisfaction par rapport au policier de quartier et la satisfaction par rapport à la délinquance, au vandalisme et aux rassemblements de jeunes (ex pour le quartier Europe). Ces variables n'évoluent pas nécessairement dans le même sens.

Satisfaction par rapport à la quiétude et la tranquillité



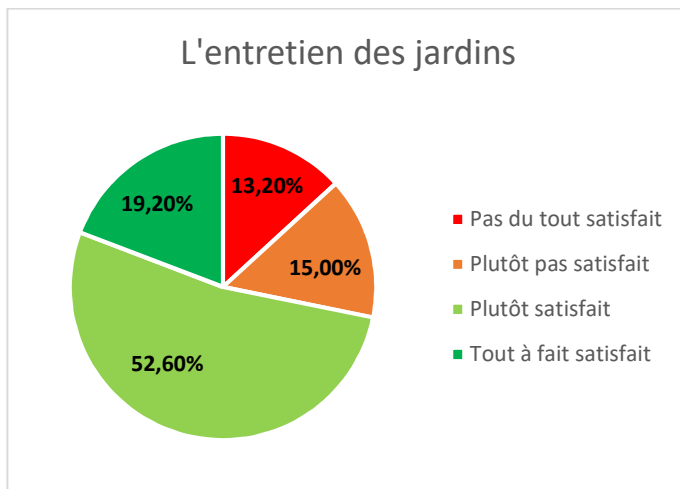
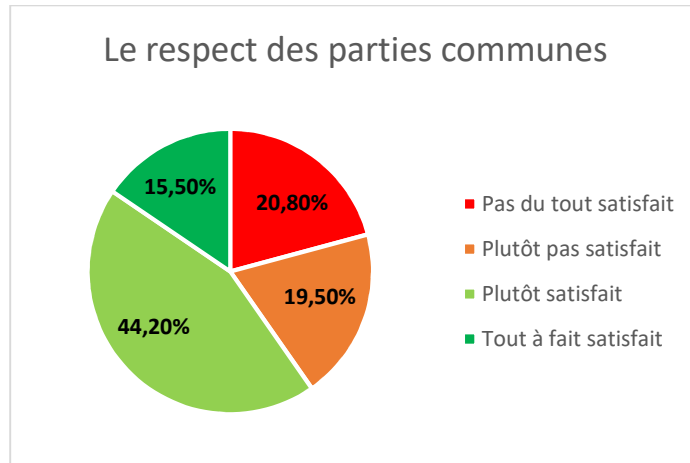
Pour ce nouvel item, seul le quartier de Delsupexhe tombe sous la barre des 5/10.
Les résultats par quartier sont relativement semblables à ceux observés pour les autres points relatifs à la sécurité.

5.1.3 Relations de voisinage



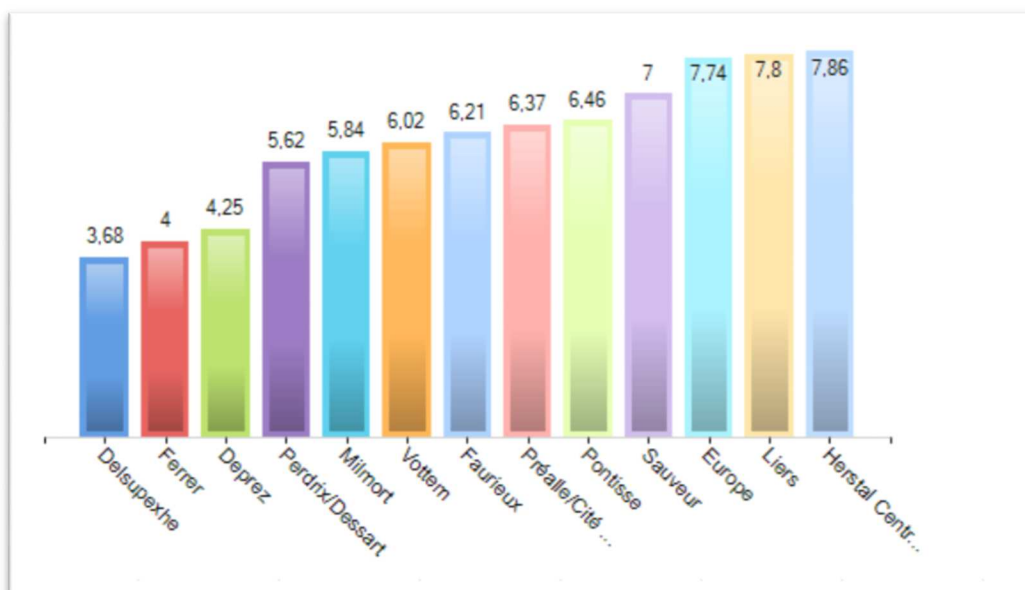
Les relations de voisinage dans leur ensemble reçoivent une note de 6,28 (6,24/10 en 2014, 6,13 en 2011), détaillée de la manière suivante :

- ~ Civisme : 6,33 (6,21 en 2014)
- ~ Entretien des jardins : 6,40 (6,47 en 2014)
- ~ Diversité culturelle : 6,64 (6,58 en 2014)
- ~ Respect des parties communes : 5,74 (5,73 en 2014)

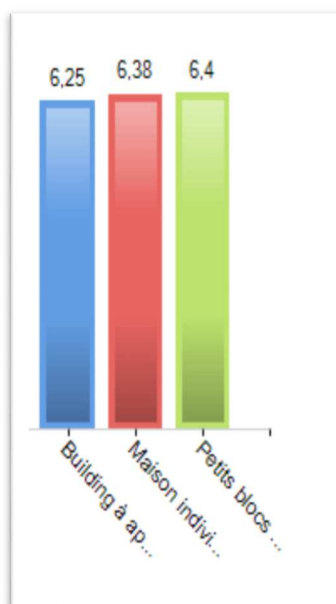


La satisfaction sur ces points ne varie pas en fonction des quartiers et en fonction du type de logement.

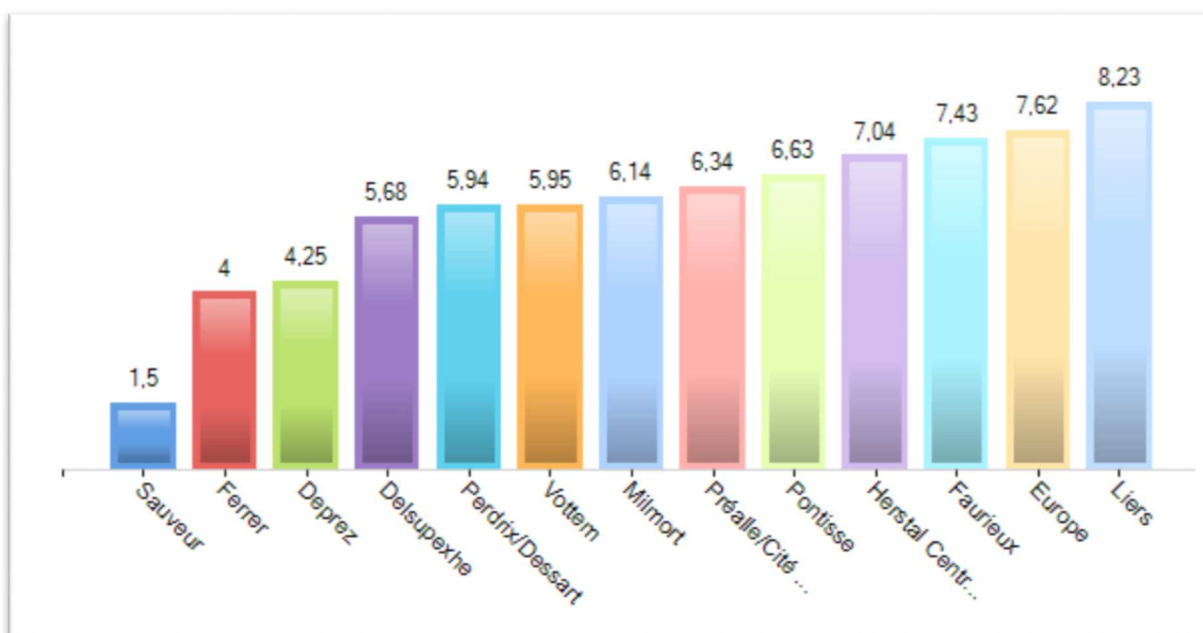
Satisfaction par rapport au civisme



Le type de logement influence assez peu la satisfaction en matière de civisme.

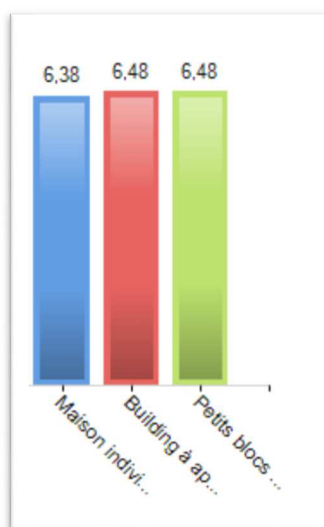


Satisfaction par rapport à l'entretien des jardins

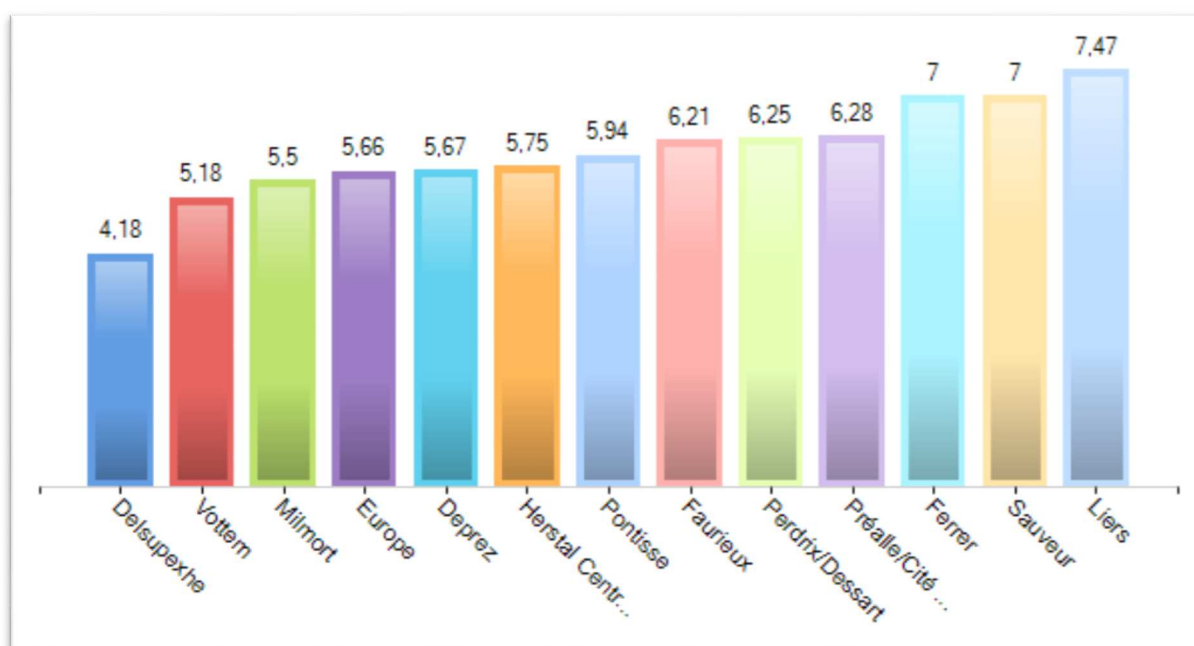


Faurieux, Europe et Herstal centre recueillent à nouveau de très bons suffrages tout comme Liers.

Étonnamment, la satisfaction n'est pas influencée par le type de logement.



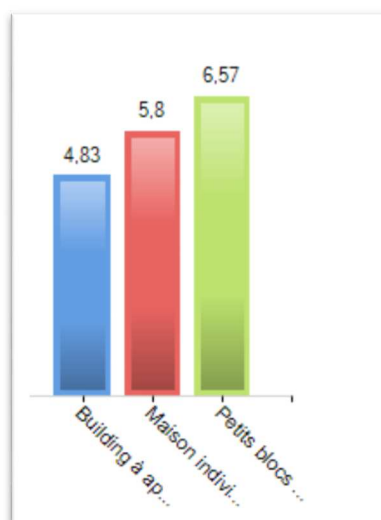
Satisfaction par rapport au respect des parties communes



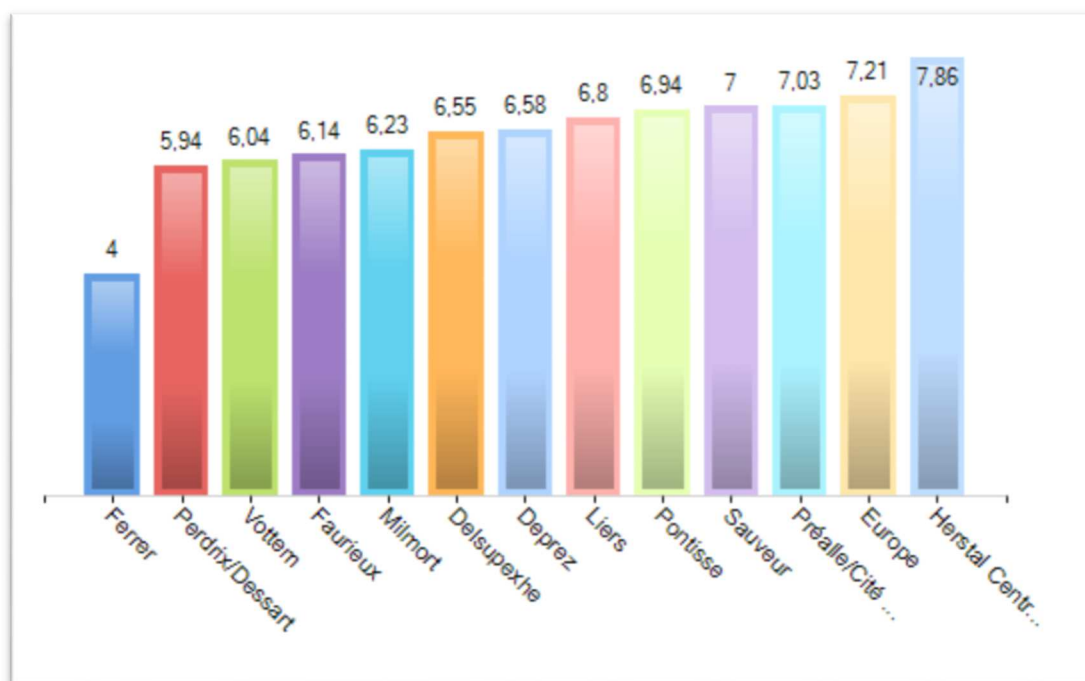
On retrouve les mêmes en tête de peloton, à l'exception d'Europe où la satisfaction est moindre.

Par ailleurs, ce sont les occupants des petits blocs à appartements qui se montrent le plus satisfaits.

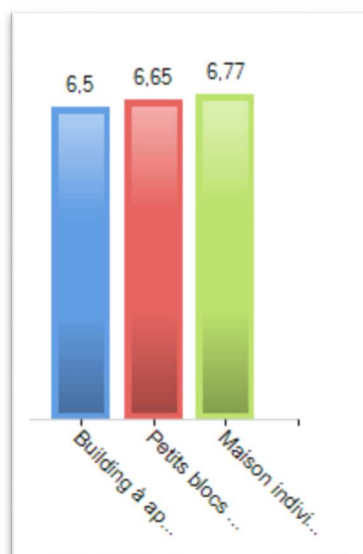
Il est surprenant que des occupants de maisons individuelles se sentent concernés par cette question.



Satisfaction par rapport à la diversité culturelle



Ferrer et Perdrix semblent poser davantage de problèmes quant à cette question. Le type de logement, quant à lui, influence assez peu le ressenti quant à la diversité culturelle



5.1.4 Résumé de la partie 1 : Cadre de vie et voisinage

Le cadre de vie		2017	2014
		4,50	4,80
Espaces verts		2017	2014
		5,36	5,62
		2017	2014
Quantité des espaces verts	5,83	6,24	
Entretien des espaces verts	5,43	5,96	
Équipement des espaces verts	4,83	4,66	
Sécurité		2017	2014
		5,53	5,16
		2017	2014
Délinquance	5,5	5,05	
Vandalisme	5,31	4,72	
Rassemblement de jeunes	5,28	5,16	
Circulation routière	5,79	5,70	
La quiétude et la tranquillité	5,78		
Policier de quartier		2017	2014
		2,05	2,32
Relations voisinage		2017	2014
		6,28	6,24
		2017	2014
Civisme	6,33	6,21	
Entretien des jardins privés	6,4	6,47	
Diversité culturelle	6,64	6,58	
Respect des parties communes	5,74	5,73	

Tout comme pour les 3 précédentes études, le cadre de vie constitue le point le plus négatif de l'enquête.

Voici quelques éléments à remarquer dans ce chapitre en sus du tableau récapitulatif précédent :

- ~ Espaces verts : quelques différences sont à noter entre les divers quartiers. Les quartiers de Perdrix et Faurieux de Deprez se montrent particulièrement satisfaits sur ce point. Le quartier de Ferrer, par contre, attribue une note inférieure à 5/10. Ce point est particulièrement mal perçu pour les habitants de Ferrer et Liers
- ~ Sécurité : ce sont les quartiers de Milmort, Vottem et Liers qui se plaignent le plus. La situation problématique rencontrée par le passé à Faurieux semble s'être nettement améliorée.
- ~ Les relations de voisinage : le voisinage est la deuxième cause de demande de transfert (voir plus bas).

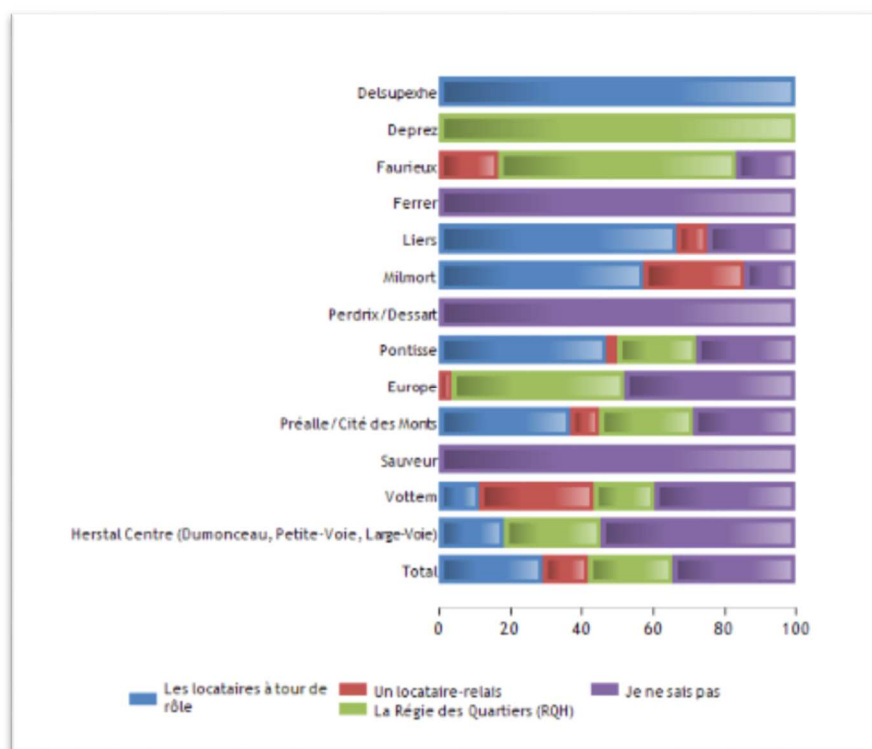
5.2 Chapitre 2 : Parties communes

Parmi les répondants, 55,50% disposent de parties communes dans leur immeuble. Dès lors, les réponses suivantes ne sont plus tirées de l'effectif global, mais de 55% de 380, à savoir 211 personnes.

5.2.1 Satisfaction quant au nettoyage des parties communes

Selon les réponses fournies dans l'enquête, 29,8% effectuent le nettoyage des parties communes à tour de rôle, 13% bénéficient des services d'un locataire-relais (travailleur de l'Agence Locale pour l'Emploi (A.L.E.) et 23,1% (48 répondants) bénéficient des services de la Régie des Quartiers.

Il ressort clairement du tableau ci-après qu'une confusion existe entre « locataires-relais » et « Régie des Quartiers ». En effet, la Régie des quartiers ne s'occupe que du site Deprez ou Europe, pour ne citer qu'eux. Cette ambiguïté rend malaisée l'interprétation des résultats et traduit la nécessité de communiquer plus largement à ce sujet. Ce problème avait déjà été soulevé en 2011 et 2014.



Globalement, la satisfaction par rapport au nettoyage des parties communes obtient un score de 6,45/10 (6,79 en 2014). Il existe cependant quelques fluctuations en fonction de la personne responsable du nettoyage :

Quant à la qualité du nettoyage

- Les locataires à tour de rôle : 7,04/10 (7,02 en 2014)
- La Régie des Quartiers : 6,98/10 (6,88 en 2014)
- Les locataires-relais : 5,33/10 (6,47 en 2014)

Quant à la fréquence du nettoyage

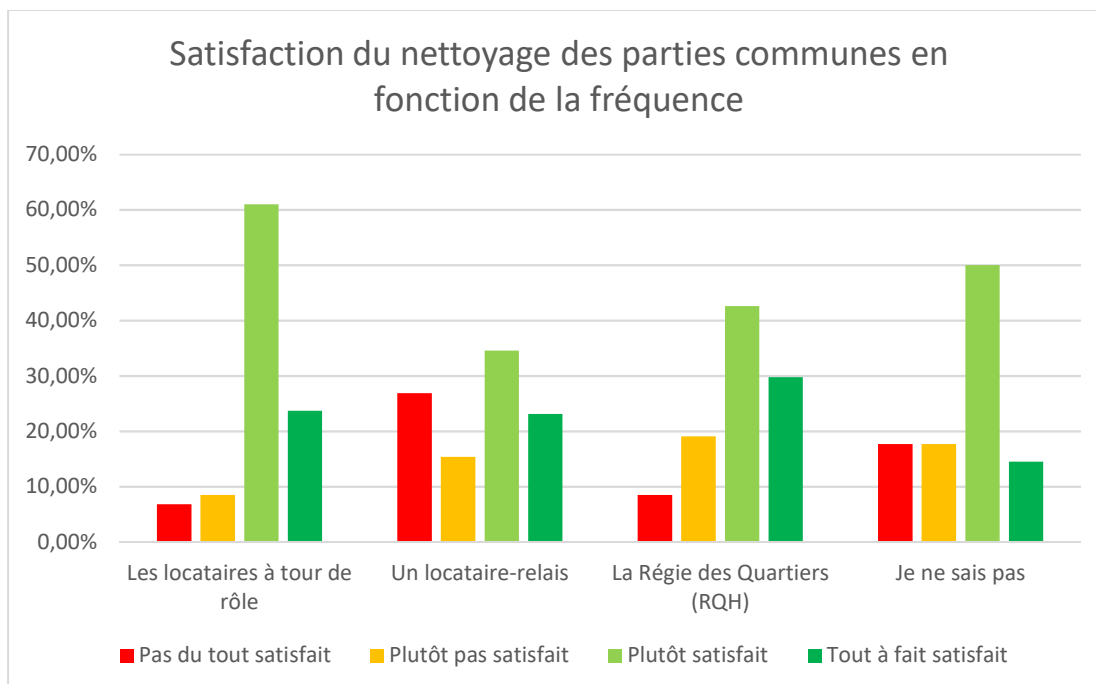
- Les locataires à tour de rôle : 7,08/10 (7,22 en 2014)
- La Régie des Quartiers : 6,85/10 (6,77 en 2014)
- Les locataires-relais : 5,75/10 (6,23 en 2014)

Malgré la remarque faite ci-avant quant à la confusion des rôles, il semble, comme pour les précédentes enquêtes, que la satisfaction la plus grande soit rencontrée lorsque les locataires prennent en charge le nettoyage.

Satisfaction quant au nettoyage des parties communes en fonction de la formule retenue pour ce nettoyage

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Les locataires à tour de rôle	4	6,8%	5	8,5%	36	61%	14	23,7%	59	100%
Un locataire-relais	7	26,9%	4	15,4%	9	34,6%	6	23,1%	26	100%
La Régie des Quartiers (RQH)	4	8,5%	9	19,1%	20	42,6%	14	29,8%	47	100%

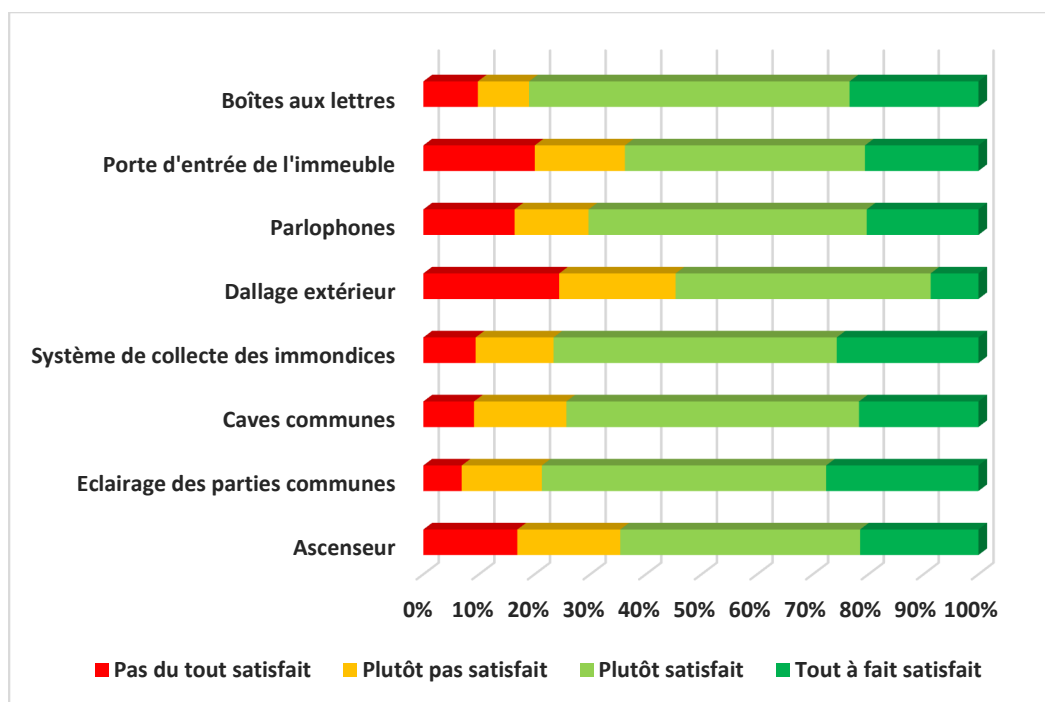
Je ne sais pas	11	17,7%	11	17,7%	31	50%	9	14,5%	62 100%
Total	26	13,4%	29	14,9%	98	49,5%	36	18,7%	194



5.2.2 Équipements des parties communes

Satisfaction quant aux équipements des parties communes

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Ascenseur	11	16,90%	12	18,50%	28	43,10%	14	21,50%	65	100%
Éclairage des parties communes	12	6,90%	25	14,40%	89	51%	48	27,60%	174	100%
Caves communes	16	9,10%	29	16,60%	92	52,60%	38	21,70%	175	100%
Système de collecte des immondices	16	9,40%	24	14,00%	87	50,90%	44	25,70%	171	100%
Dallage extérieur	42	24,40%	36	20,90%	79	45,90%	15	8,70%	172	100%
Parlophones	21	16,40%	17	13,30%	64	50,00%	26	20,30%	128	100%
Porte d'entrée de l'immeuble	32	20%	26	16,20%	69	43,10%	33	20,60%	160	100%
Boîtes aux lettres	18	10%	17	9,20%	106	57,60%	43	23,40%	184	100%
Total	168	13,70%	186	15,10%	614	50%	261	21,20%	1229	100%



La satisfaction globale sur tous les équipements est de 6,40/10 (6,51 en 2014 et 5,99 en 2011) et le détail des satisfactions est donné ci-dessous :

	Satisfaction moyenne en 2017	Satisfaction moyenne en 2014
Ascenseur	6,16	6.88
Éclairage des parties communes	7,02	6.83
Caves	6,65	6.83
Système collecte immondices	6,84	6.93
Dallage extérieur	5,29	5.57
Parlophones	6,31	6.23
Porte d'entrée	6,03	5.88
Boîte aux lettres	6,89	7

Notons que certains équipements sont en recul depuis 2014.

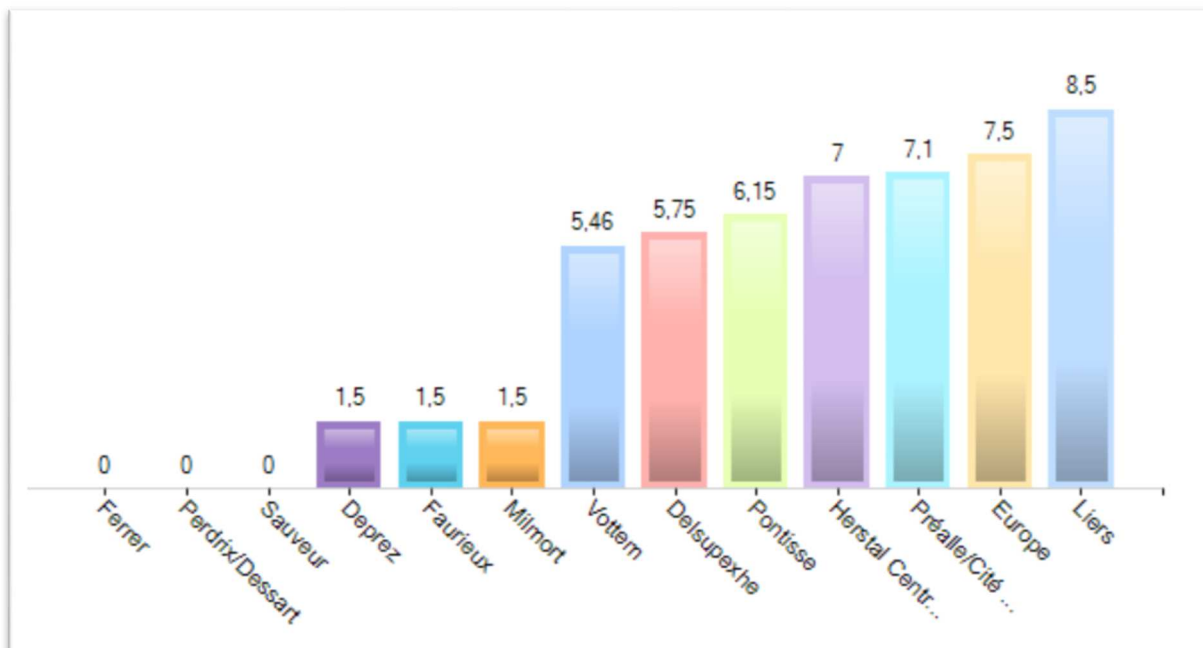
Le dallage extérieur reste le point le plus insatisfaisant. Concernant les boîtes aux lettres, les travaux réalisés à Europe semblent appréciés puisque les habitants de ce quartier attribuent une note de 7,66. Concernant les ascenseurs, c'est le site de Vottem (5,46/10) qui influence négativement le résultat.

Notons encore que quelques répondants des sites Deprez et Perdrix ont répondu à des questions ne les concernant pas (caves communes, porte entrée immeuble, ...), ce qui peut impacter très légèrement les moyennes.

Nuançons les résultats en fonction de certains facteurs.

- *Les ascenseurs*

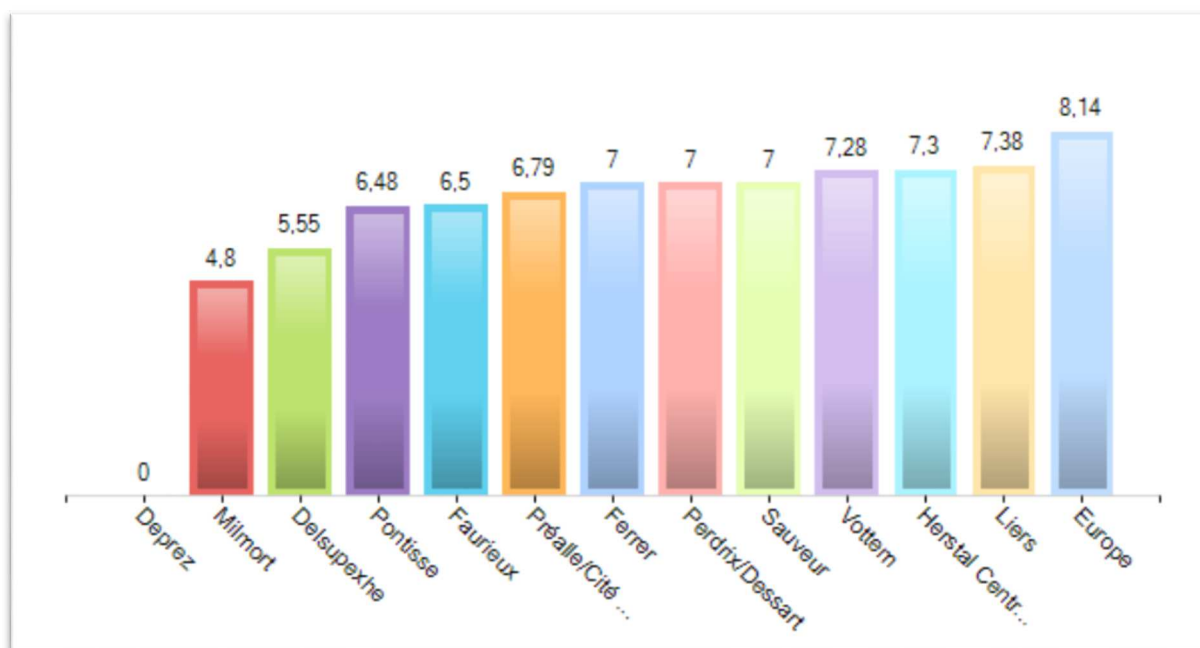
Satisfaction par rapport aux ascenseurs



La satisfaction par rapport aux ascenseurs rue Paradis et Europe/En Bois est respectivement de 7,10 et 7,50/10 traduisant une satisfaction inférieure à celle exprimée en 2014 (7,86 et 7,82 en 2014).

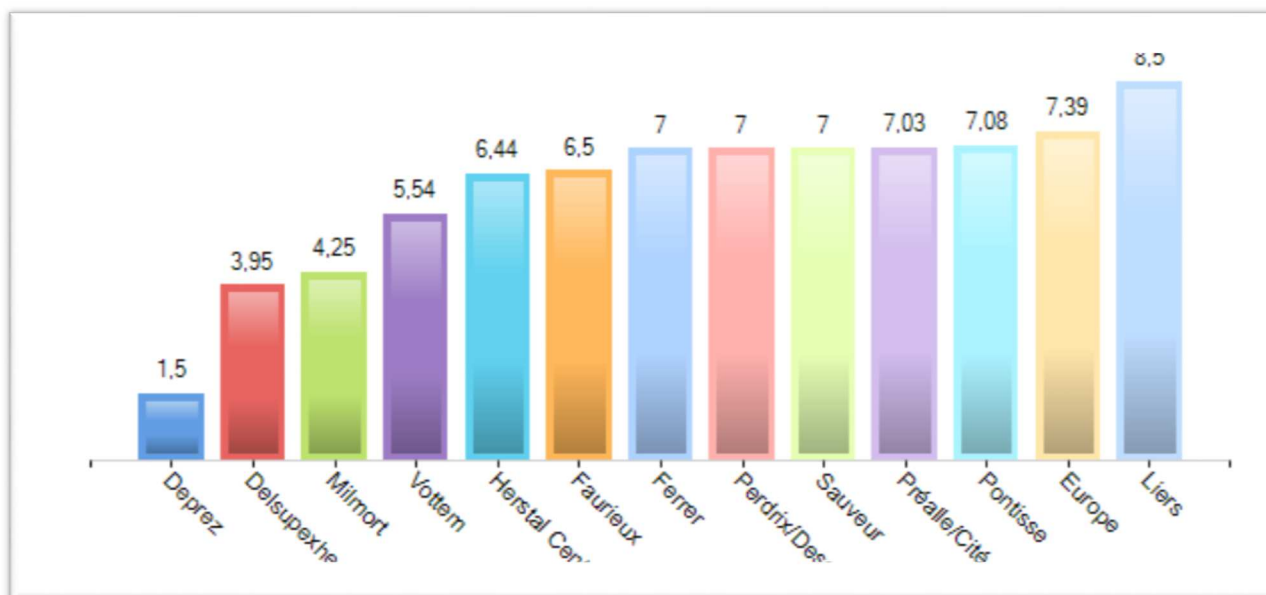
Relevons certaines incohérences : les quartiers Deprez, Liers, Milmort, Pontisse et Faurieux ne comptent pas d'ascenseurs.

- *L'éclairage des communs*



On constate une légère amélioration de la note qui atteint les 7/10. L'éclairage des communs reste, assez logiquement, moins bien perçu dans les buildings (6,88/10) que dans les petits blocs d'appartements (7,24/10). Concernant les buildings, la satisfaction en fonction des sites varie : c'est le site Delsupexhe qui affiche le plus mauvais résultat et celui d'Europe le meilleur.

- *Les parlophones*



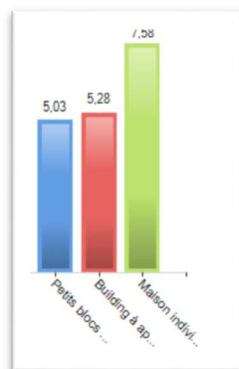
Les locataires des immeubles Delsupexhe affichent clairement leur insatisfaction quant à ce poste. Les sites de Vottem et Herstal centre bénéficiant de la technologie Intratone affichent une satisfaction relative avec des notes, respectivement, de 5,54 et 6,44.

- *Le dallage extérieur*

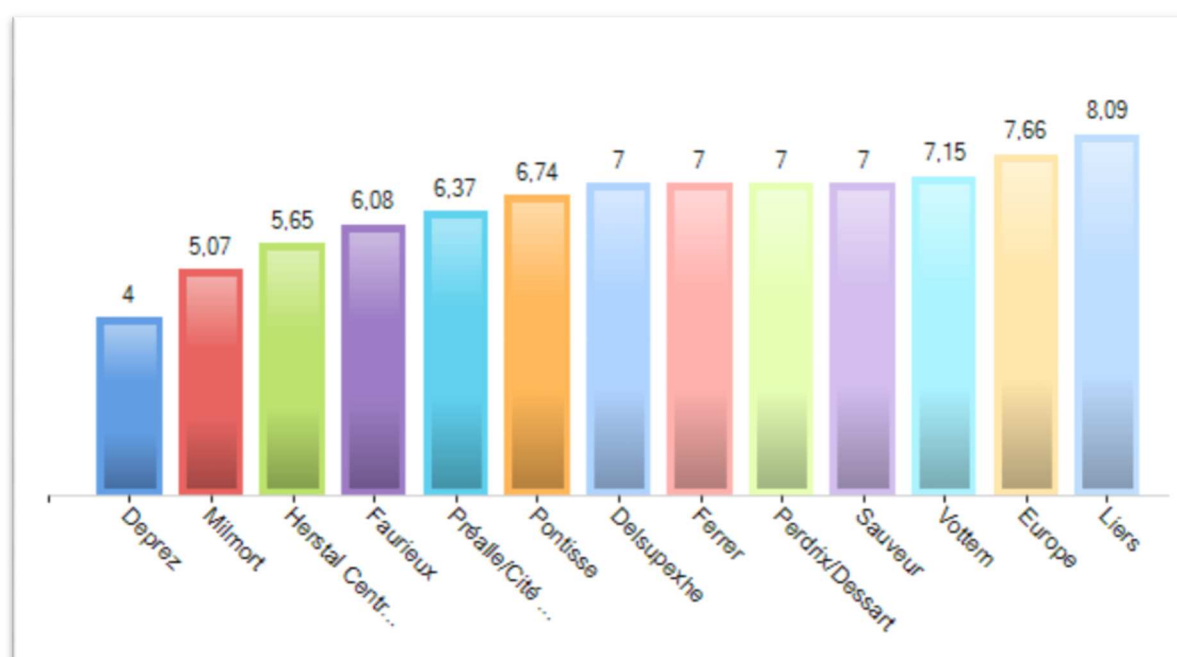
En ce qui concerne le dallage extérieur, la satisfaction globale est de 5,29 et enregistre donc une légère diminution depuis 2014 (5,57/10).

La situation semble fort satisfaisante pour les maisons unifamiliales.

En ce qui concerne les maisons individuelles, elles sont davantage concernées par les dallages extérieurs privés. On verra, plus loin dans le rapport, que ce point est insatisfaisant.

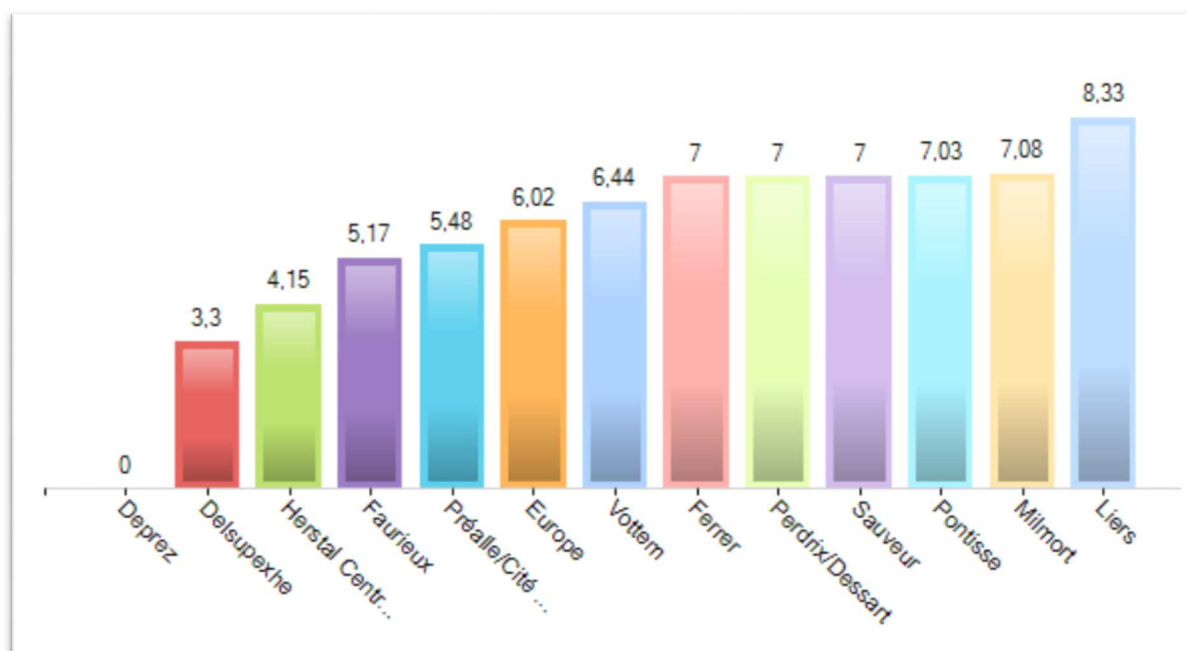


- *Les boîtes aux lettres*



Hormis le site Deprez comptant peu de participants, c'est à Milmort (28 répondants) que l'insatisfaction s'exprime le plus. C'était déjà le cas en 2011 et 2014. Au niveau du résultat global, notons que cet équipement enregistre un léger recul passant ainsi sous la barre des 7.

- Les portes d'entrée des immeubles



Comme pour les parlophones, ce sont les occupants des immeubles Delsupexhe qui sont insatisfaits de cet équipement.

5.2.3 Résumé de la partie 2 : Les parties communes

Parties communes		2017	2014
		6,43	6,65
Nettoyage des parties communes		2017	2014
		6,45	6,79
		2017	2014
Nettoyage par travailleur ALE	5,33	6,47	
Nettoyage par la régie des quartiers	6,98	6,88	
Nettoyage par les locataires eux-mêmes	7,04	7,02	
Équipement des parties communes		2017	2014
		6,4	6,51
		2017	2014
Ascenseur	6,16	6,88	
Éclairage des parties communes	7,02	6,83	
Caves communes	6,65	6,83	
Système de collecte immodices	6,84	6,93	
Dallage extérieur	5,29	5,57	
Parlophone	6,31	6,23	
Portes d'entrée	6,03	5,88	
Boîte aux lettres	6,89	7,00	

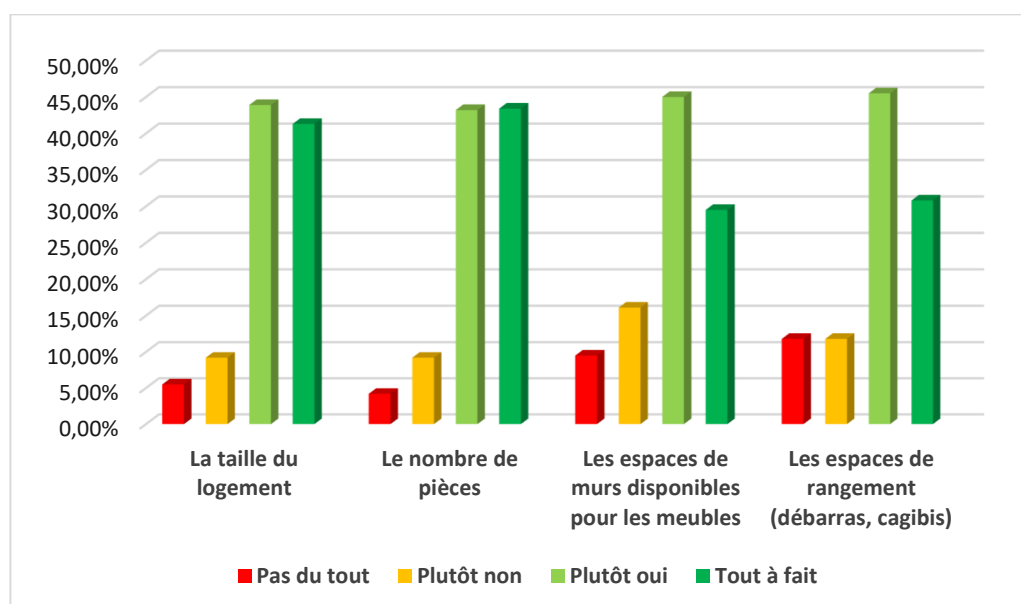
- ~ Le nettoyage des parties communes, ce domaine enregistre une diminution et nécessitera une analyse approfondie en raison du fait que les répondants semblent ne pas connaître précisément qui est en charge du nettoyage dans leur immeuble. Cette confusion rend les résultats peu fiables. Une nouvelle enquête ciblée permettrait, sans aucun doute, une meilleure analyse de la situation. Des efforts de communication sont également requis. Concernant les équipements 5 des 8 items sont en recul (ascenseur, caves, collecte des immondices, dallage extérieur, boîtes aux lettres). La parlophonie et les portes d'entrée affiche une note supérieure à celle de la précédente enquête en raison, peut-on supposer, des efforts réalisés en la matière.
- ~ Plus précisément pour les parlophones, on constate des différences selon les quartiers, avec une insatisfaction persistante des locataires des immeubles Delsupexhe.
- ~ L'éclairage des communs est toujours plus apprécié dans les petits blocs d'appartements que dans les buildings.
- ~ Le remplacement des boîtes aux lettres sur certains sites (notamment Europe) a été apprécié par les locataires.
- ~ Le dallage reste un sujet d'insatisfaction, mais cette fois pour les occupants des buildings et petits blocs d'appartements. Les occupants des maisons individuelles se déclarent eux très satisfaits avec une note avoisinant les 8.
- ~ Les portes d'entrée, comme le dallage, obtiennent les notes les plus faibles de cette rubrique. Ce sont les occupants des immeubles Delsupexhe qui se montrent le plus insatisfaits.

5.3 Chapitre 3 : Le logement et les parties privées

5.3.1 Aménagement des parties privées du logement

Satisfaction quant aux parties privées du logement

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
La taille du logement	5,50%	9,20%	43,90%	41,30%
Le nombre de pièces	4,20%	9,20%	43,20%	43,40%
Les espaces de murs disponibles pour les meubles	9,50%	16,10%	45,00%	29,50%
Les espaces de rangement (débarras, cagibis)	11,80%	11,80%	45,50%	30,80%
Total	7,80%	11,60%	44,40%	36,20%



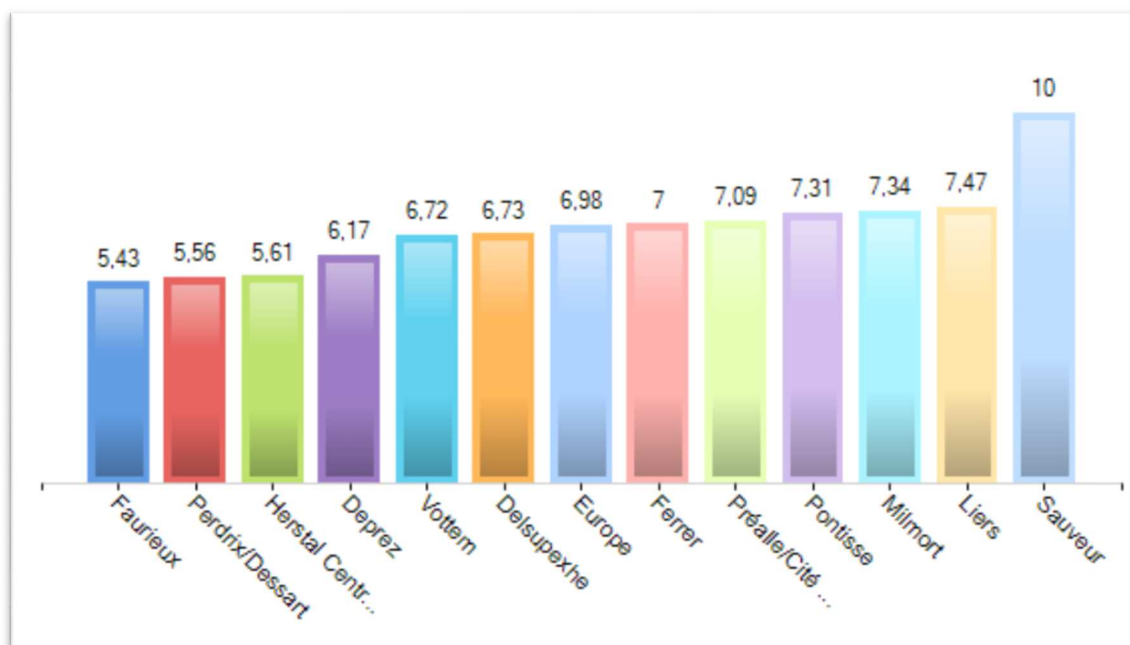
Tout comme lors des précédentes enquêtes et malgré une légère régression, les locataires de la S.R.L. se montrent assez contents de leur logement et lui donnent une moyenne de 7,31/10 (7,43 en 2014, 7,31 en 2007 et 7,29 en 2011), et ce quel que soit le type de logement, qu'il s'agisse d'une maison ou d'un appartement. Voici les détails de la satisfaction point par point :

	Satisfaction moyenne En 2017	Satisfaction moyenne En 2014
Taille du logement	7,66	7,90
Nombre de pièces	7,79	7,94
Espaces de murs disponibles pour les meubles	6,88	7,19
Espaces de rangement	6,92	6,70

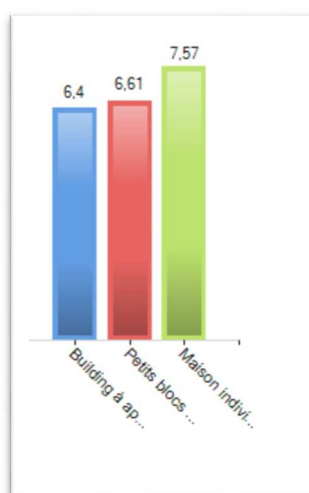
Les notes sont très bonnes en la matière. On constate que la satisfaction des répondants s'est accrue en ce qui concerne les espaces de rangement alors qu'elle a légèrement diminué pour les 3 autres postes.

Satisfaction par rapport aux espaces de rangement

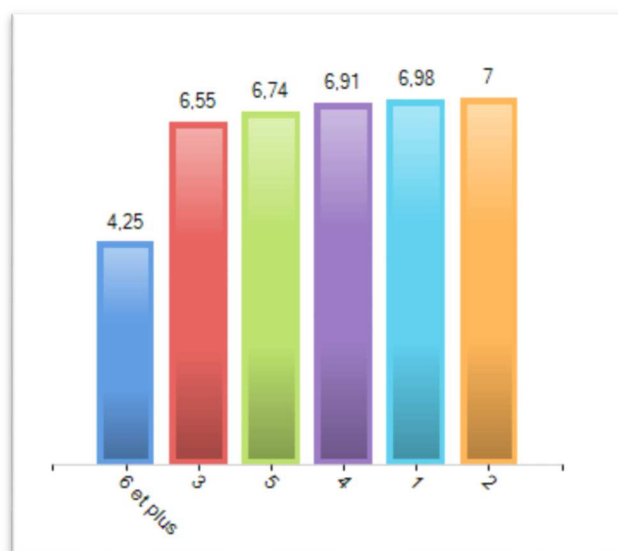
C'est, à nouveau, le site de Faurieux qui remporte le moins de suffrage quant aux espaces de rangement. Notons que le seul répondant pour le site Sauveur se montre plus que satisfait.



Le type de logement, assez logiquement, influence cet item, les occupants de maisons unifamiliales se montrant plus satisfaits en matière d'espaces de rangement.



Sans surprise, plus la taille du ménage augmente et plus l'insatisfaction croît en matière d'espaces de rangement, en descendant sous la barre des 5/10 pour les ménages comptant plus de 6 personnes



5.3.2 Satisfaction quant aux équipements des parties privées

La satisfaction globale sur ce point reste correcte bien qu'en diminution, avec un score de 6,50 (5,80 en 2007, 6.13 en 2011 et 6.67 en 2014). Le détail des satisfactions sur les diverses questions posées tourne autour de cette valeur, sans qu'il y ait de notes extrêmes, à l'exception du dallage intérieur comme extérieur.

Satisfaction quant aux équipements des parties privées du logement

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
32. Le nombre de prises de courant	42	11,40 %	69	18,80 %	168	45,70 %	89	24,20 %	368	100 %
33. Le nombre d'appareils qu'on peut br...	23	6,40 %	42	11,70 %	195	54,30 %	99	27,60 %	359	100 %
34. Le chauffe-eau	21	5,90 %	26	7,40 %	202	57,20 %	10 4	29,50 % %	353	100 %
35. Le sanitaire (lavabo, douche/baigno...	46	12,70 %	66	18,30 %	162	44,90 %	87	24,10 %	361	100 %
36. Le chauffage	56	17,10 %	45	13,70 %	140	42,70 %	87	26,50 %	328	100 %
37. Les menuiseries extérieures (portes...	42	11,80 %	51	14,40 %	175	49,30 %	87	24,50 %	355	100 %
38. Le système de ventilation	44	12,60 %	58	16,70 %	172	49,40 %	74	21,30 %	348	100 %
39. Les portes intérieures	45	12,50 %	61	17,00 %	177	49,30 %	76	21,20 %	359	100 %
40. Le dallage extérieur (cour, terrasse...	10	29,00 %	65	18,80 %	138	40,00 %	42	12,20 %	345	100 %
41. Le dallage intérieur, les revêtements,	0	0 %	72	20,20 %	78	21,90 %	139	39,00 %	356	100 %
42. La parlophonie	51	22,40 %	28	12,30 %	101	44,30 %	48	21,10 %	228	100 %
Total	54	14,40 %	58	15,70 %	176	47,00 %	86	22,90 %	376	100 %
	2	%	9	%	9	%	0	%	0	%

Voici le détail des satisfactions :

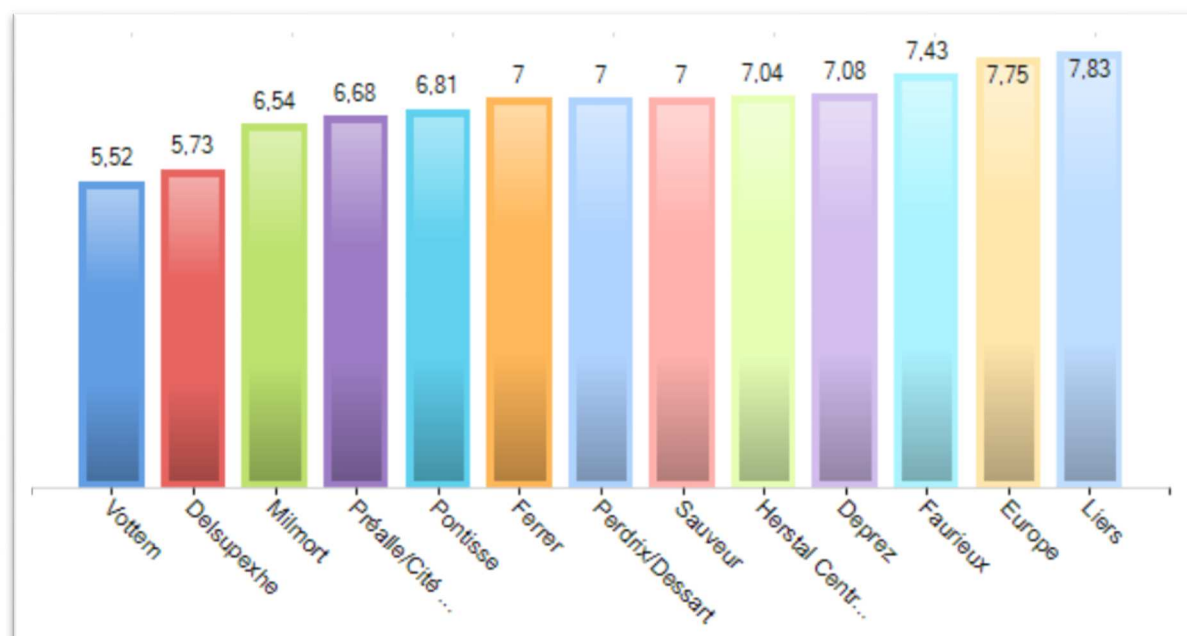
	Satisfaction moyenne En 2017	Satisfaction moyenne En 2014
Chauffe-eau	7,34	7.06
Nombre de prises de courant	6,54	6.60
Dallage extérieur privé	5,21	5.14
Puissance électrique	7,12	7.17
Chauffage	6,45	6.72
Portes intérieures	6,44	6.78
Sanitaire	6,47	6.79
Le système de ventilation	6,44	6.70

Nous constatons de légères diminutions pour tous les postes, à l'exception des chauffe-eau et des dallages extérieurs pour lesquels la satisfaction a augmenté. Certains de ces résultats sont à observer de plus près car de fluctuations sont observables si l'on croise ces données avec d'autres facteurs.

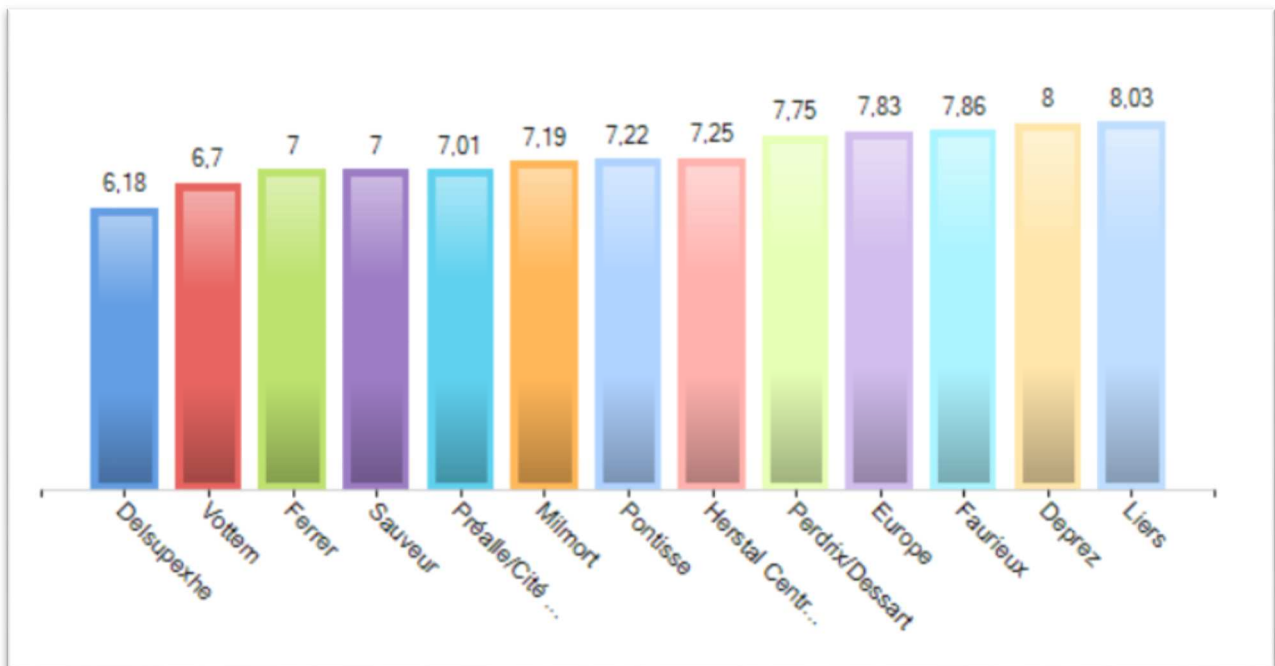
- *L'installation électrique*

Au niveau du nombre de prises de courant et de la puissance de l'installation électrique, certains quartiers sont assez satisfaits alors que d'autres le sont moins. Cela s'explique en partie par l'âge des bâtiments (Perdrix/Dessart), mais certainement aussi par le fait que le logement a été rénové, hormis Vottem et Delsupexhe où les rénovations semblent moins satisfaire tant en termes de puissance électrique que de nombre de prises.

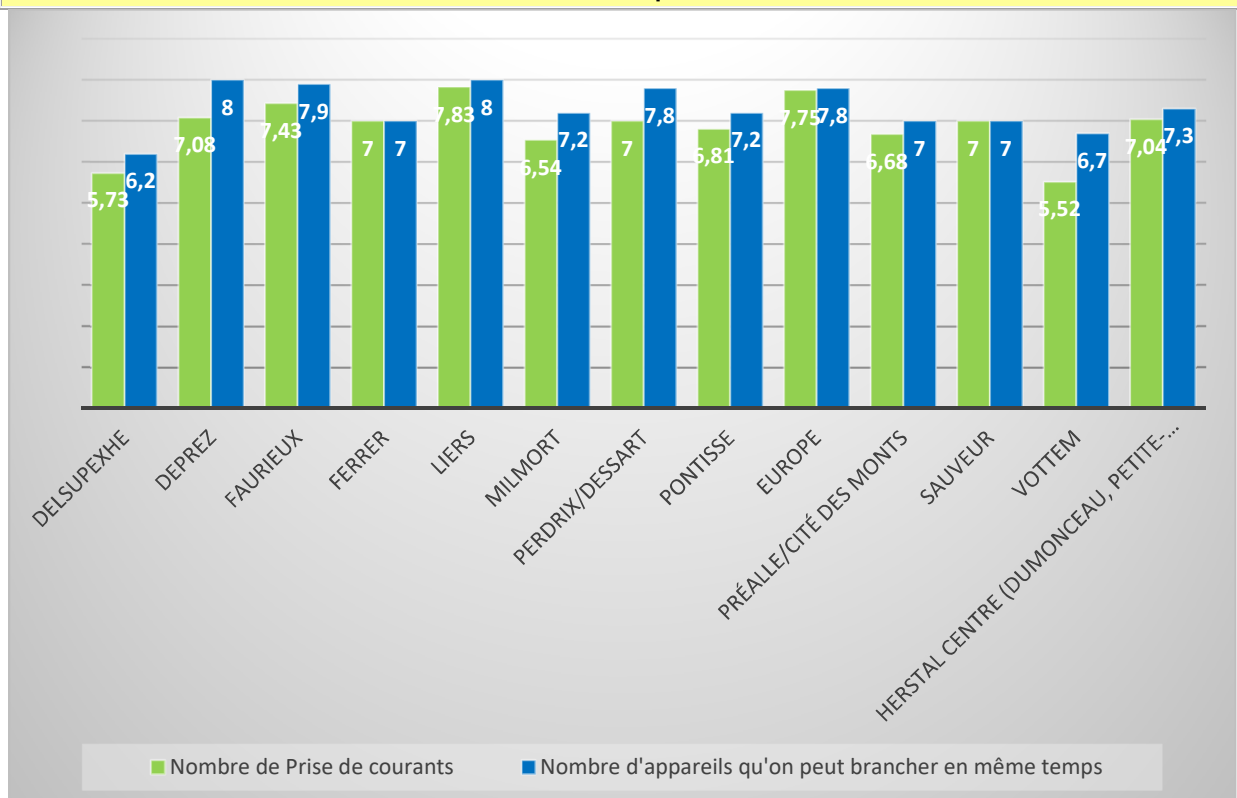
Satisfaction par rapport au nombre de prises électriques



Satisfaction par rapport à la puissance électrique

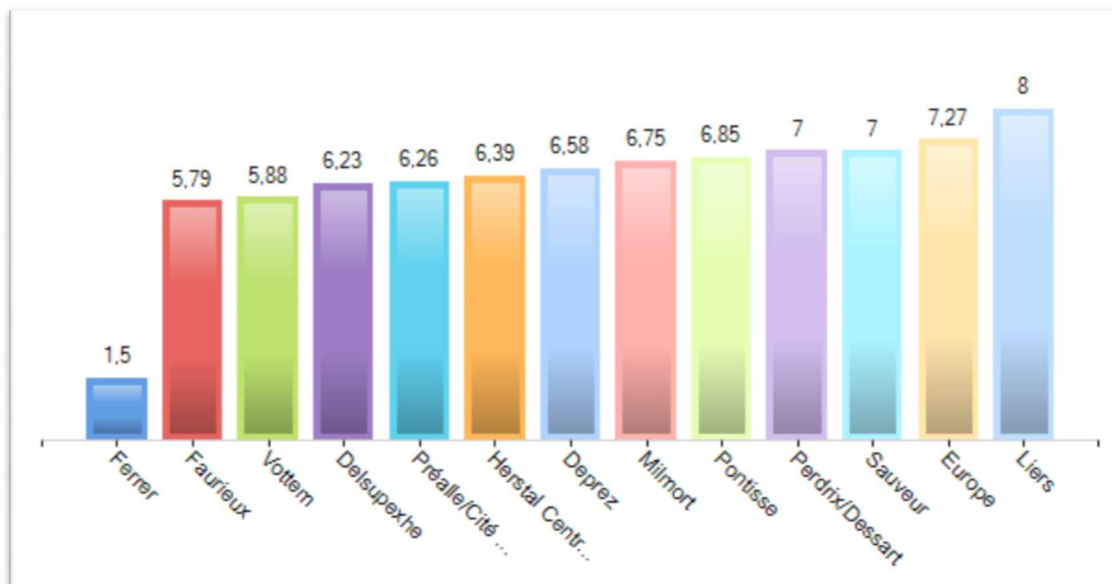


Satisfaction quant au nombre de prises de courant et à la puissance de l'installation électrique en fonction des quartiers



- *Les installations sanitaires*

Le degré de satisfaction reste fort semblable indépendamment du quartier, à l'exception de Vottem et Faurieux. Les résultats pour Ferrer ne sont pas significatifs dans la mesure où nous n'avons enregistré qu'une seule réponse



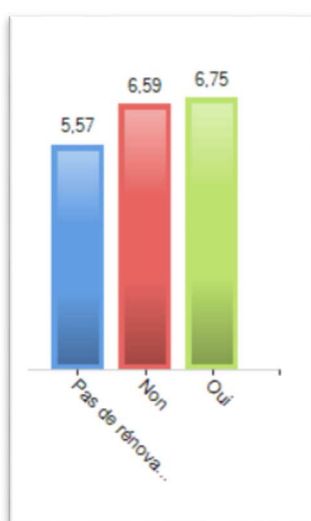
Les rénovations, bien entendu, influencent le degré de satisfaction mais pas de manière flagrante en ce qui concerne les installations sanitaires. Notons que les installations sanitaires n'ont pas fait l'objet de remplacement dans tous les logements rénovés, ce qui pourrait expliquer la discrète amélioration.

On constate également que les répondants les plus satisfaits sont ceux chez qui les rénovations ont eu lieu il y a moins de 3 ans.

Voici les résultats obtenus si l'on croise les variables :

« Êtes-vous satisfaits des installations sanitaires ? »

« Les travaux de rénovations ont-ils eu lieu il y a moins de 3 ans »

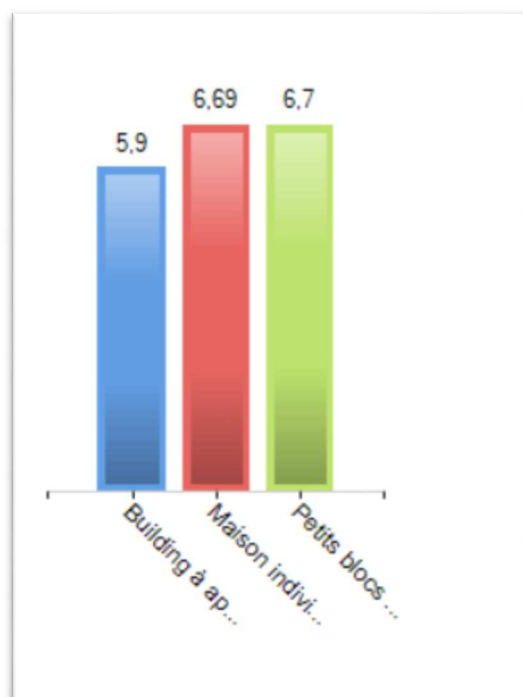


Les résultats comparatifs se présentent comme suit :

	2017	2014
Perdrix/Dessart	7	7.75
Pontisse	6.85	7.19
Delsupexhe	6.23	6.83
Faurieux	5.79	6.50
Europe	7.27	7.37
Sauveur	7	4
Préalles/ Cité des Monts	6.26	6.84
Deprez	6.58	7.50
Vottem	5.88	6.11
Milmort	6.75	6.97
Liers	8	7.24
Ferrer	1.5	7
Herstal Centre	6.39	--

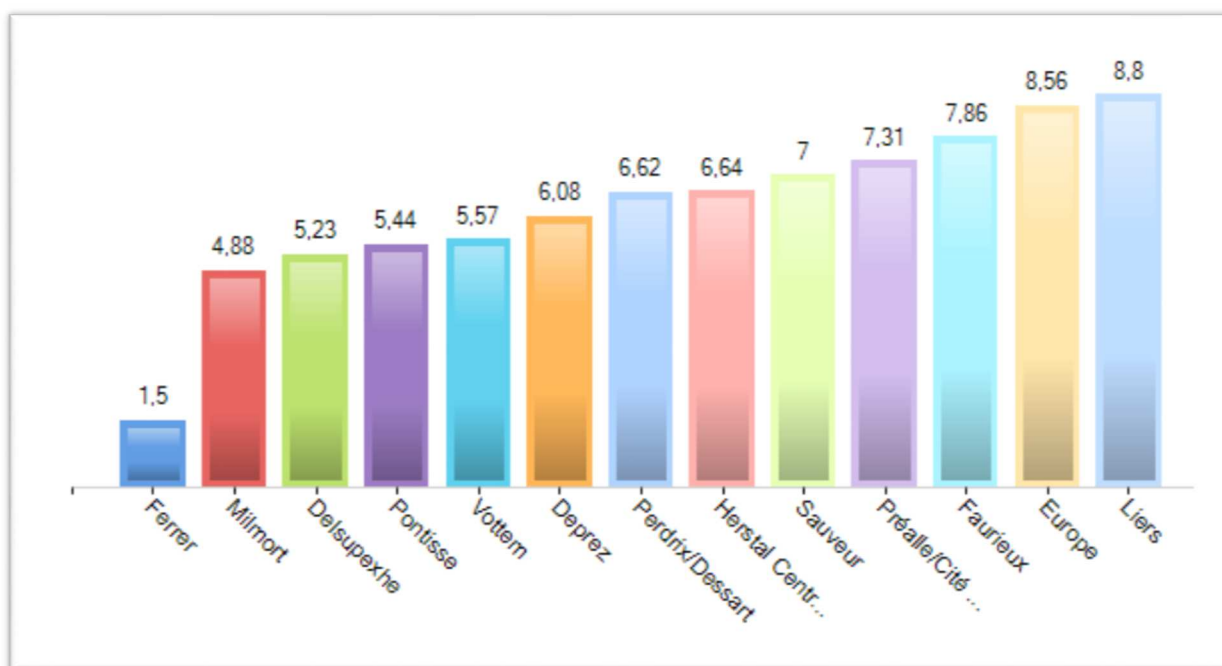
Hormis à Europe, Sauveur et Liers, on constate une baisse de satisfaction pour l'ensemble des quartiers.

On constate que la satisfaction est inférieure chez les répondants occupant un appartement.



- *Le chauffage*

La satisfaction quant au chauffage varie beaucoup en fonction du quartier comme on peut le voir ci-après.



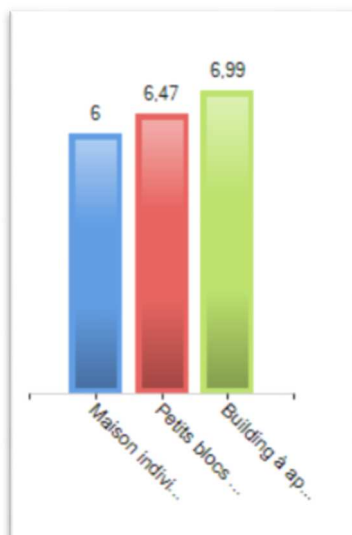
Les résultats comparés donnent ceci :

	2017	2014
Faurieux	7.86	8.31
Deprez	6.08	8.5
Préalles / Cité des Monts	7.31	7.29
Perdrix / Dessart	6.62	7.06
Sauveur	7	4,00
Ferrer	1.5	6.14
Vottem	5.57	6.48
Delsupexhe	5.23	5.92
Pontisse / Cité Nouvelle	5.44	4.87
Liers	8.8	7.24
Europe	8.56	7.95
Milmort	4.88	6.07
Herstal Centre	6.64	

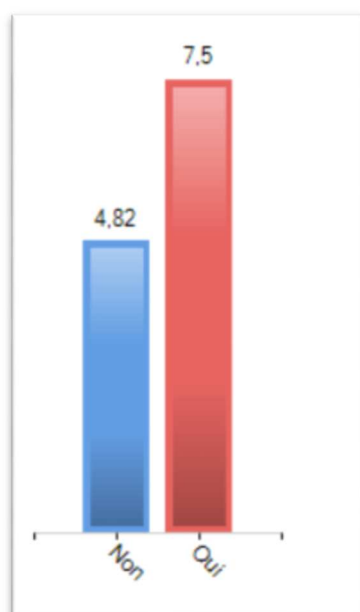
Les résultats pour Ferrer et Sauveur restent, comme pour les autres variables, peu significatifs en raison de la taille de l'échantillon.

Les sites de Delsupexhe, Milmort et Vottem enregistrent des notes assez basses (en particulier pour Milmort) et en recul depuis la dernière enquête.

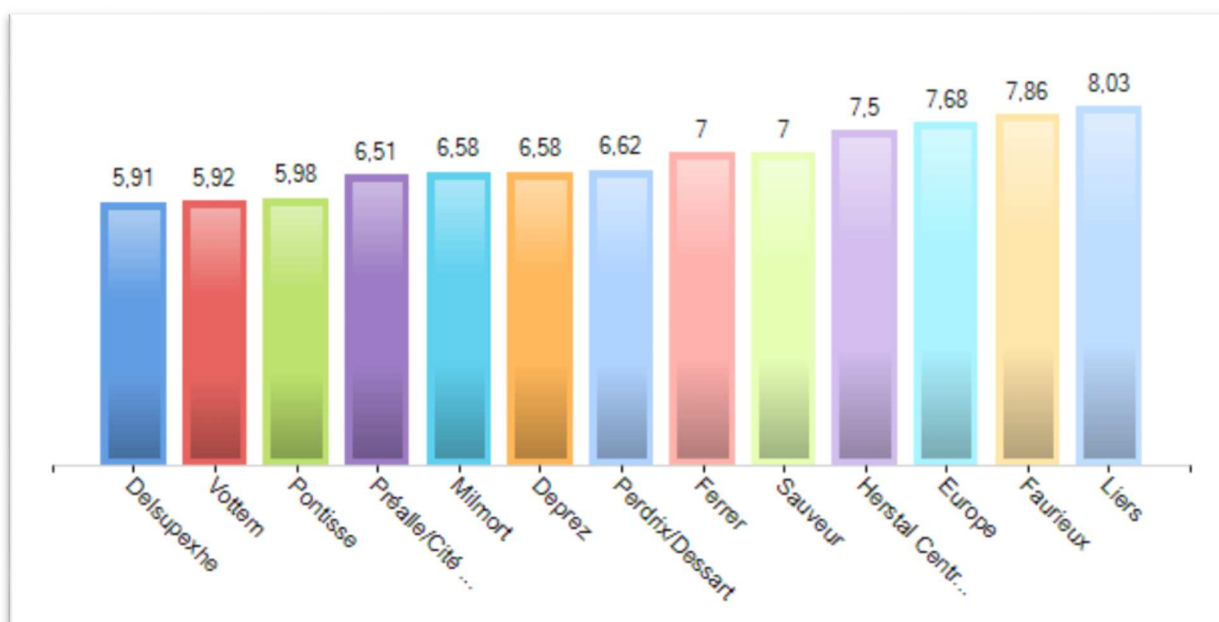
Quand on analyse la satisfaction en matière de chauffage selon le type de logements, on note que les appartements affichent la plus haute satisfaction. L'écart entre maisons et appartements se réduit du fait du programme d'installation de chauffage central dans les maisons individuelles.



En toute logique, la satisfaction des répondants qui profitent d'une installation de chauffage central est très largement supérieure à la satisfaction de ceux qui n'en ont pas.

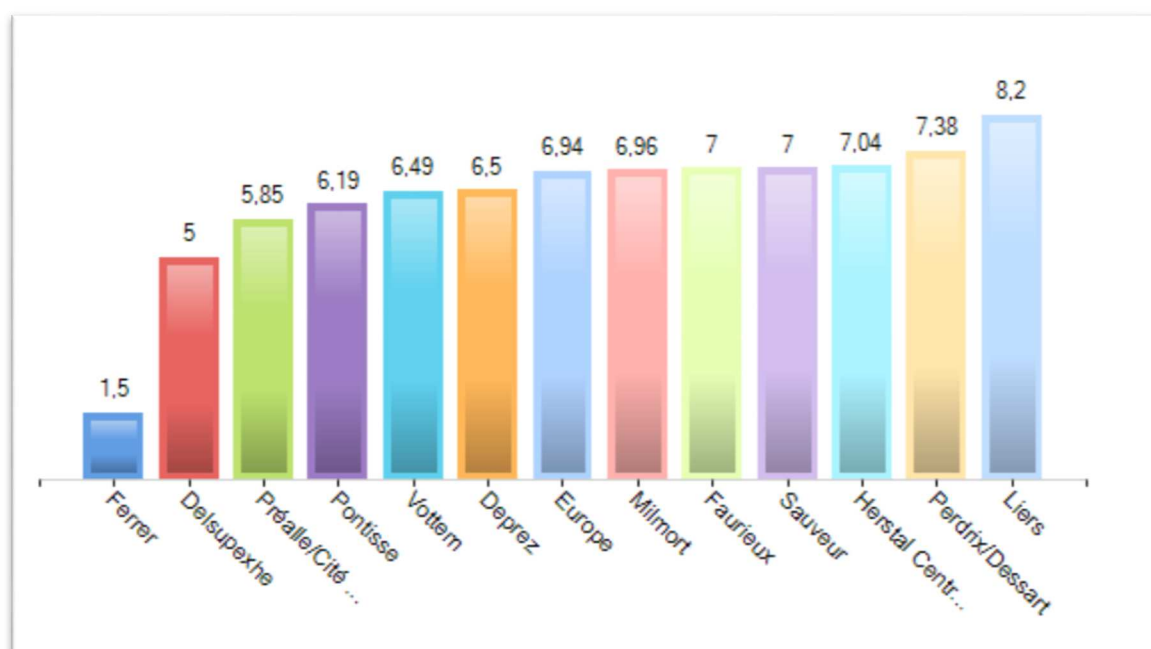


Les portes intérieures (menuiseries intérieures)



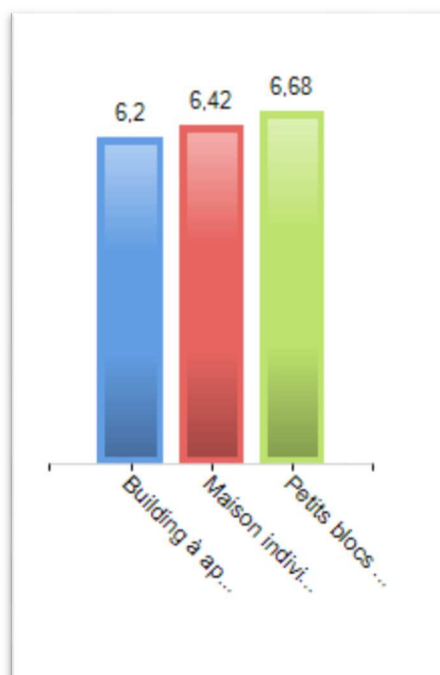
La satisfaction quant aux menuiseries intérieures varie elle aussi en fonction des quartiers. Aucun site ne présente des notes catastrophiques même si la satisfaction pour Vottem et Pontisse reste faible. Le site de Liers enregistre, quant à lui, le meilleur résultat.

- *Le système de ventilation*

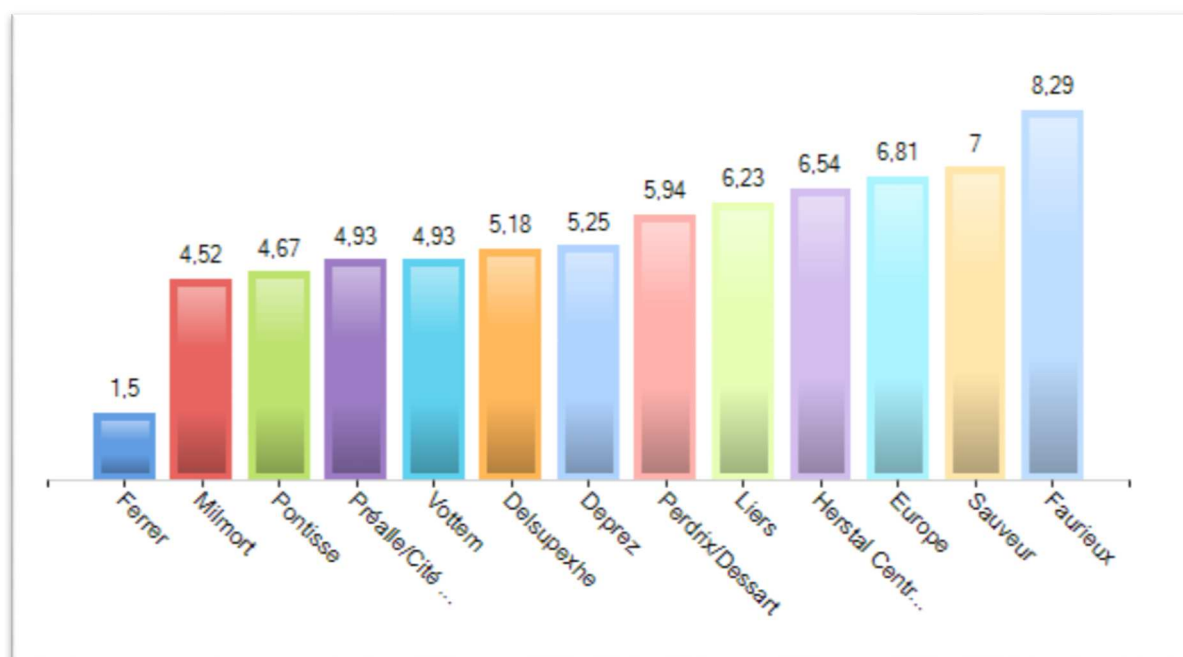


Les systèmes de ventilation s'avèrent assez satisfaisants, à l'exception de Delsupexhe qui enregistre un net recul par rapport à 2014 (6.33 contre 5 aujourd'hui). Le site de Liers est passé de 6,98 en 2014 à plus de 8 aujourd'hui.

Il semble que le système soit plus performant, aux yeux des répondants, dans les petits blocs d'appartements même si la taille du logement impacte assez peu la satisfaction dans ce domaine.



- *Le dallage extérieur privé*



Rappelons que la moyenne globale sur ce point est de 5,21 (5,14 en 2014).

Les résultats restent faibles à l'exception de Faurieux, ce qui était déjà observé en 2014.

Le site Europe enregistre une importante amélioration, passant de 5,38 à 6,81. Ce résultat peut s'expliquer par les travaux de rénovation des terrasses réalisés à cet endroit.

Même si de légers progrès sont constatés en termes de satisfaction, les cours et terrasses ne satisfont pas les clients-locataires. Il s'agit d'un des aspects les plus mal notés. Ce constat s'observe au fur et à mesure des enquêtes.

Notons encore que les occupants des buildings se montrent plus satisfaits (5,73/10) que ceux des maisons individuelles (5,02/10).

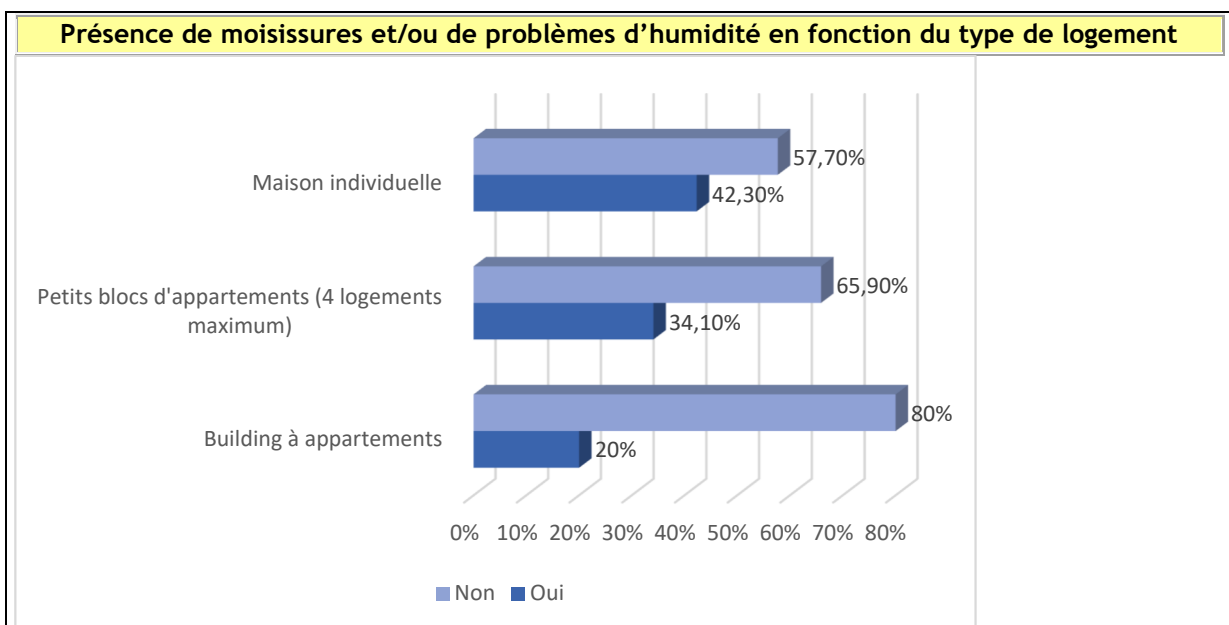
5.3.3 Problèmes de moisissure

33,7% (32,1% en 2014, 39,70% en 2011 et 43,2% en 2007) des locataires déclarent souffrir de problèmes d'humidité et de moisissures.

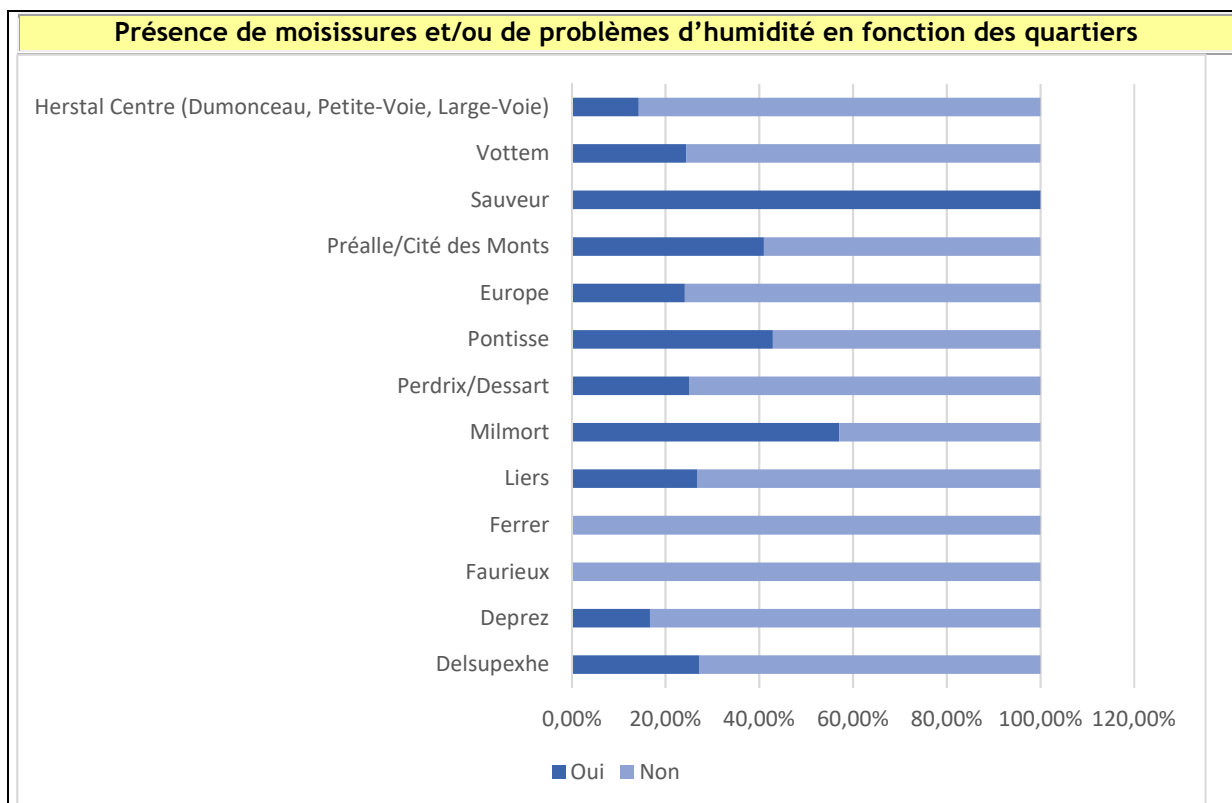
De la même manière que la satisfaction par rapport au chauffage évolue en fonction du degré de concentration des logements (de la maison individuelle au building), les moisissures sont un problème largement moins important dans les buildings que dans les maisons individuelles.

La présence de chauffage central ne semble pas non plus être la solution miracle face aux problèmes d'humidité : sur 205 répondants bénéficiant du chauffage central, 67 rencontrent, malgré tout, des problèmes d'humidité.

A l'inverse, les 175 locataires ne disposant pas de chauffage central ne sont que 61 à connaître des problèmes d'humidité.



Certains quartiers semblent plus touchés que d'autres par les problèmes d'humidité, notamment la cité des Monts, Pontisse et Milmort. Ces résultats doivent être analysés en détails en fonction, notamment, des travaux d'isolation réalisés.

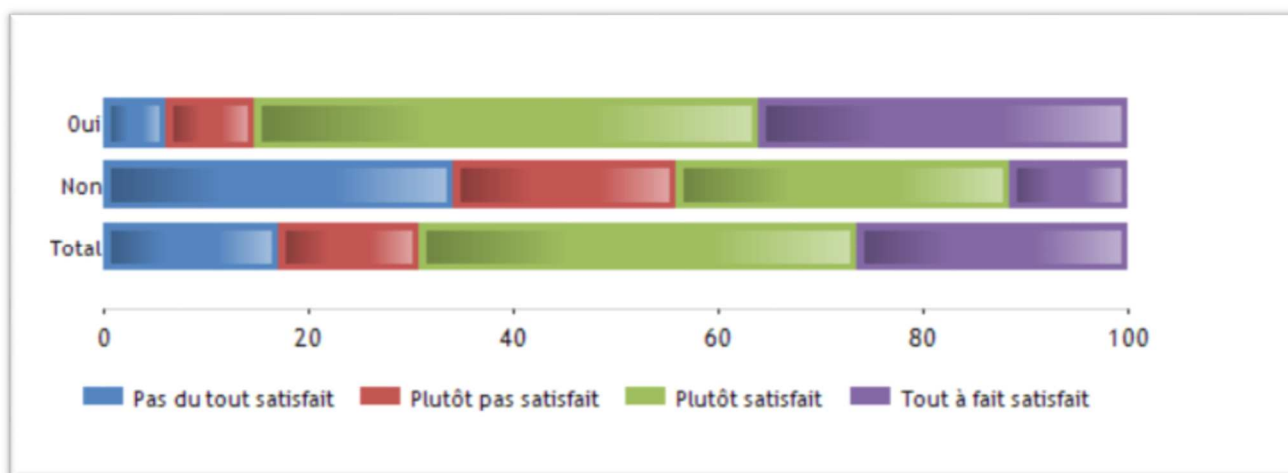


5.3.4 Le chauffage central

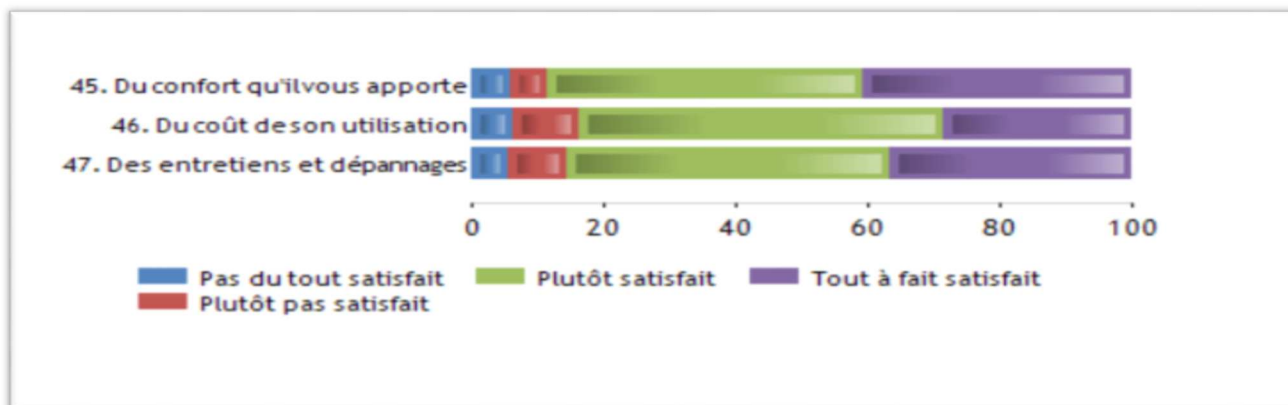
205 répondants bénéficient d'une installation de chauffage central.

Ils sont majoritairement satisfaits de cet équipement. Comme dit ci-avant, la satisfaction en matière de chauffage est largement supérieure lorsque le logement est équipé de chauffage central. Dans ce cas, près de 80% des répondants se disent satisfaits.

Satisfaction par rapport au chauffage central



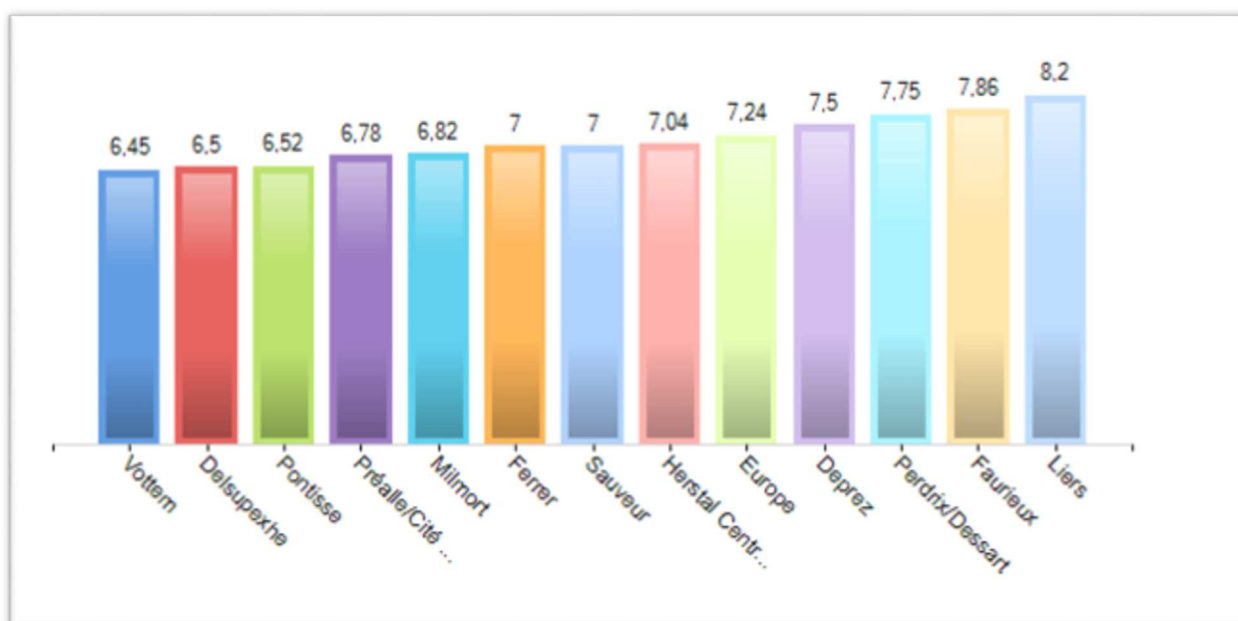
Que ce soit en termes de confort, de coût de revient ou d'entretien, très nombreuses sont les personnes satisfaites du chauffage central



5.3.5 Satisfaction quant à l'état général du logement

La satisfaction globale au niveau du logement diminue légèrement, passant de 7 à 6,84 (6,66 en 2011 et 6,47 en 2007). Un des résultats surprenants de cette enquête concerne la satisfaction quant à l'état général selon que des rénovations aient ou pas eu lieu. Ainsi, la satisfaction est moindre (6,71) en cas de rénovations que lorsque les travaux n'ont pas eu lieu (6,96).

Satisfaction par rapport à l'état général du logement

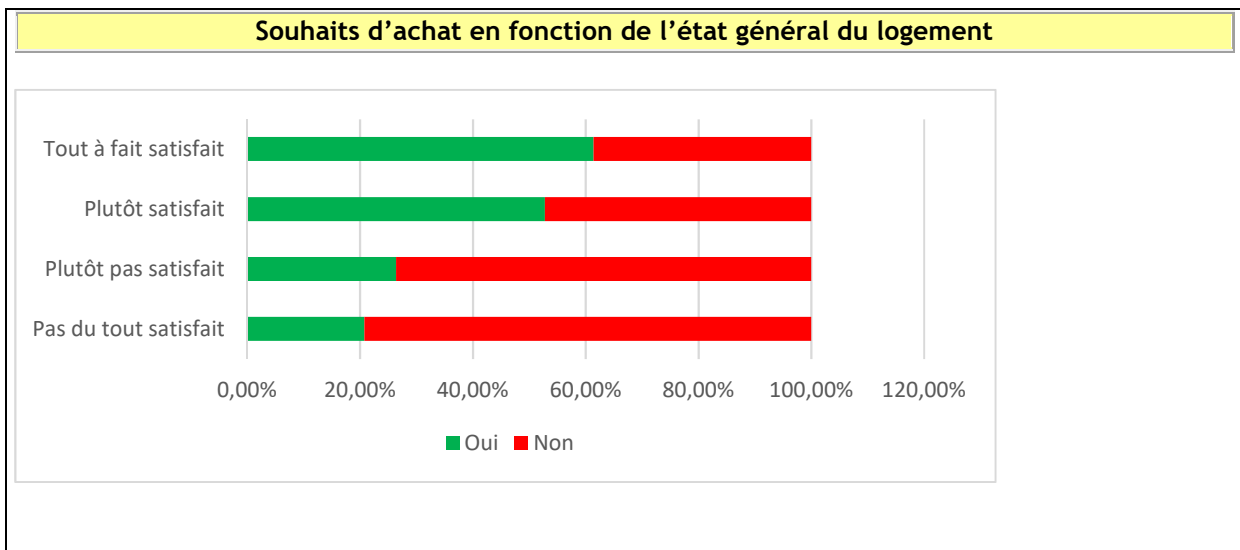


La plupart des sites attribue une note supérieure à 7/10, reflet d'une haute satisfaction.

La note supérieure à 8/10 attribuée pour le site de Liers confirme la satisfaction déjà relevée pour ce site lors de l'analyse détaillée des éléments techniques du logement.

5.3.6 Volonté d'achat du logement

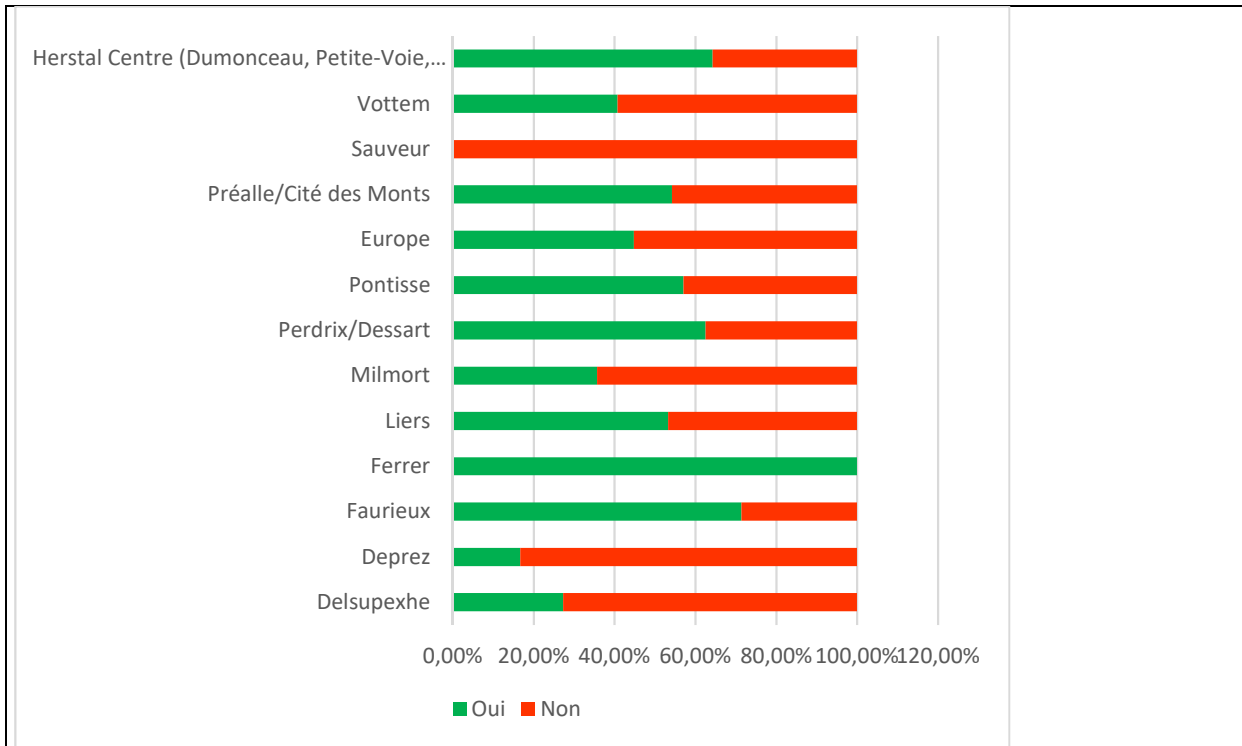
48,7% (40,7% en 2014, 37,70% en 2011 et 39,5% en 2007) des répondants se déclarent désireux d'acheter leur logement. Ceux qui jugent très satisfaisant l'état général de leur logement sont plus de 60% à désirer acheter leur logement.



Ce sont les locataires des logements les plus récents (Dumonceau, Large-Voie, Petite-Voie et Perdrix) qui se montrent le plus intéressés par l'achat de leur logement : plus de 60% d'entre eux souhaiterait l'acquérir.

Notons encore que, même si seuls 7 locataires du site Faurieux ont répondu à l'enquête, 5 d'entre eux seraient prêts à acheter leur appartement.

Souhaits d'achat en fonction des quartiers



5.3.7 Résumé de la partie 3 : Les parties privées du logement

Le logement et les parties privées		2017	2014
		6,88	7,03
Aménagement des parties privées du logement		2017	2014
		7,31	7,43
	2017	2014	
Taille du logement	7,66	7,90	
Nombre de pièces	7,79	7,94	
Espaces murs disponibles	6,88	7,19	
Espaces de rangement	6,92	6,70	
Équipement des parties privées		2017	2014
		6,50	6,67
	2017	2014	
Nombre de prises de courant	6,54	6,60	
Nombre d'appareils	7,12	7,17	
Chauffe - eau	7,34	7,06	
Sanitaire	6,47	6,79	
Chauffage	6,45	6,72	
Menuiseries	6,65	7,04	
Système de ventilation	6,44	6,70	
Portes intérieures	6,44	6,78	
Dallage extérieur privé	5,21	5,14	
Dallage intérieur	5,79		
Parlophonie	6,03		
Chauffage central	7,49		
État général du logement		2017	2014
		6,84	7
	2017	2014	
Si rénovations	6,71	7,19	
Si pas de rénovations	6,96	6,82	

- ~ Les parties privées du logement enregistrent un très bon score proche même si on constate un léger recul par rapport à 2014. La taille et l'agencement du logement sont des éléments très positifs, c'est moins vrai en ce qui concerne les espaces de rangement ;
- ~ Les équipements des logements sont également en légère diminution principalement en ce qui concerne les menuiseries et les portes intérieures;
- ~ le dallage extérieur privé reste problématique avec un score à peine au-dessus de 5 ;
- ~ Le chauffage bénéficie d'une excellente cote (7,49);
- ~ 34% des ménages (ils étaient 32% en 2014) déclarent souffrir de problèmes d'humidité et de moisissures. La situation en la matière semble varier en fonction :
 - du type de logement
 - du quartier
- ~ Le chauffage central améliore le confort des locataires ;
- ~ L'état général du logement est moins apprécié qu'en 2014 et, assez étonnamment, les répondants ayant bénéficié de rénovations accordent une note inférieure à ceux dont le logement n'a pas été rénové ;
- ~ Pour des actions de ventes de logement, les locataires des chantiers les plus récents se montrent les plus intéressés.

5.4 Chapitre 4 : Les rénovations

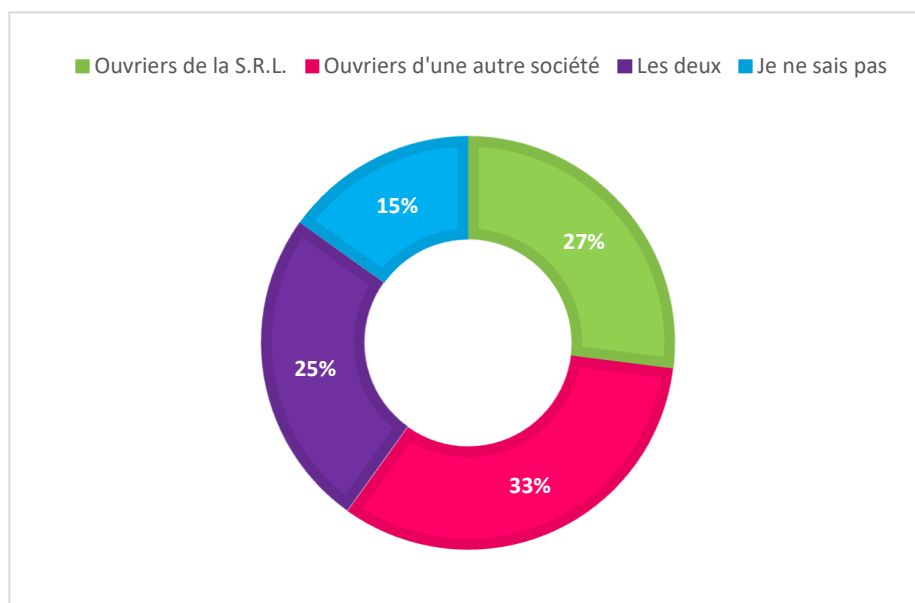
Les rénovations concernent 40,2% des répondants (contre 72,8% en 2014), soit 153 personnes.

D'une manière générale, on constate que les rénovations satisfont moins qu'en 2011 et 2014.

Quasi tous les items de ce chapitre enregistrent un recul.

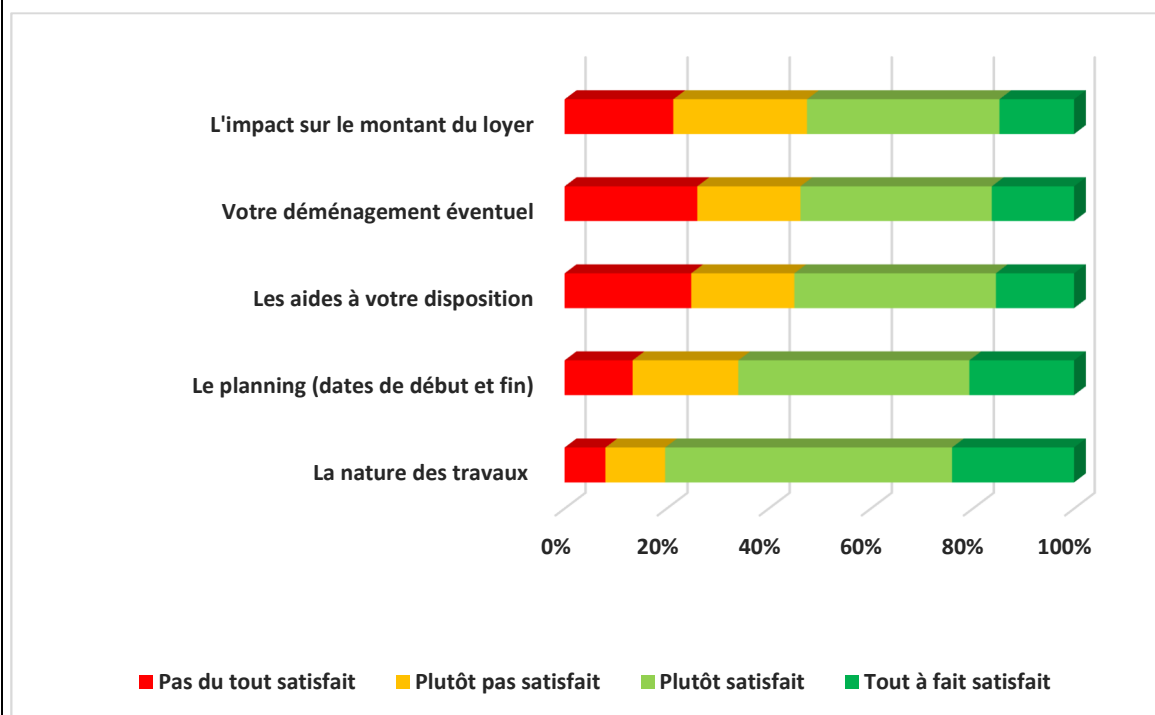
À peu près un quart des personnes ont bénéficié des services des ouvriers de la S.R.L. lors des rénovations et plus de 30% des services d'ouvriers d'autres sociétés. Il est à noter que 15% des répondants ont déclaré ne pas savoir qui avait réalisé les travaux, ce qui semble traduire un manque de visibilité de l'enseigne S.R.L.

Proportion de rénovations effectuées par les ouvriers de la S.R.L. et par les ouvriers d'autres sociétés



5.4.1 Les explications reçues avant, pendant et après le chantier

	Pas du tout		Plutôt non		Plutôt oui		Tout à fait	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
La nature des travaux	11	8,00%	16	11,70%	77	56,20%	33	24,10%
Le planning (dates de début et fin)	18	13,30%	28	20,70%	61	45,20%	28	20,70%
Les aides à votre disposition	32	24,80%	26	20,20%	51	39,50%	20	15,50%
Votre déménagement éventuel	27	26,00%	21	20,20%	39	37,50%	17	16,30%
L'impact sur le montant du loyer	26	21,30%	32	26,20%	46	37,70%	18	14,80%



Comparativement à 2007, 2011 et 2014 les locataires sont moins satisfaits quant aux explications reçues, avec une moyenne de 5,93/10 (6,14 en 2014, 6,23 en 2011 et 6,69 en 2007), composée de résultats mitigés, tous en recul et les 2/3 sous la barre des 6 :

	Satisfaction moyenne 2017	Satisfaction moyenne 2014
Explication de la nature des travaux	6.93	6.96
Explication du planning des travaux	6.27	6.63
Explication des aides au déménagement	5.5	5.88
Explication quant au déménagement éventuel	5.46	5.83
Explication de l'impact sur le loyer	5.48	5.4

Les explications sur la nature des travaux et sur le planning sont apparemment données avec plus ou moins de succès. Pour ce qui concerne le déménagement, l'aide au déménagement et l'impact sur le loyer, ceux-ci devraient être mieux expliqués.

5.4.2 La qualité des travaux

La qualité des travaux dans son ensemble enregistre un nouveau recul par rapport à la précédente enquête et tombe sous la barre des 6 : 5,74 contre 6,21 en 2014, 7,29 en 2011 et 5,86 en 2007. Ici encore, les résultats sont inférieurs à ceux d'il y a 10 ans. Alors qu'en 2011 encore, la quasi-totalité des items récoltait des notes bien supérieures à 7, la plupart se situe aujourd'hui à peine en-dessous de 6 avec une note chutant même sous la moyenne des 5 en ce qui concerne les explications lors de retards par les entreprises extérieures.

Contrairement aux résultats de 2014, selon les répondants, il n'y a plus grande différence de performance entre les ouvriers de la S.R.L. et les ouvriers des autres sociétés.

En outre, les répondants considèrent que les travaux menés par entreprises conduisent à un plus haut niveau de confort et une plus grande économie d'énergie.

Cela s'explique par la nature différente des travaux, notamment en matière d'isolation, selon qu'ils sont ou non réalisés par entreprises.

Gardons à l'esprit que 15% des répondants se dit incapable d'affirmer qui a réalisé les travaux.

	Rénovations réalisées par les ouvriers de la S.R.L.	Rénovations réalisées par une autre société
Respect des délais	5,97	5,39
Explications sur les retards éventuels rencontrés	5,62	4,91
Protection des lieux durant les travaux	5,92	5,55
Finition des travaux	6,07	5,4
Nettoyage du logement après les travaux	5,60	5,05
Les informations sur l'utilisation de nouveaux équipements	5,66	6,04
L'amélioration du niveau de confort	6,08	6,66
L'économie d'énergie suite aux travaux	5,72	6,94

5.4.3 Le déménagement

Le logement d'hébergement durant la période des travaux est toujours perçu très positivement. Sur les 34 ménages qui en ont bénéficié, 4 se déclarent insatisfaits. Ils lui donnent une note de 7,82/10 (7,99 en 2014, 8,89 en 2011 et 8,4 en 2007).

L'aide au déménagement, par contre, est lourdement sanctionnée. La note est de 5,36/10 (7,09 en 2014, 7,22 en 2011 et 7,33 en 2007).

Sur les 30 ménages qui en ont bénéficié, 14 se disent insatisfaits. Ce sont les pensionnés qui apparaissent le plus insatisfaits, ce qui reste logique, cette catégorie de répondants étant la plus accompagnée en cas de déménagement.

Le quartier n'influence pas significativement l'insatisfaction.

Peu de commentaires sont laissés par les répondants, ce qui rend hasardeuse l'interprétation de ce résultat. On pourrait recommander, le cas échéant, d'ajouter cette variable à l'enquête réalisée à la fin du chantier.

5.4.4 Résumé de la partie 4 : Les rénovations

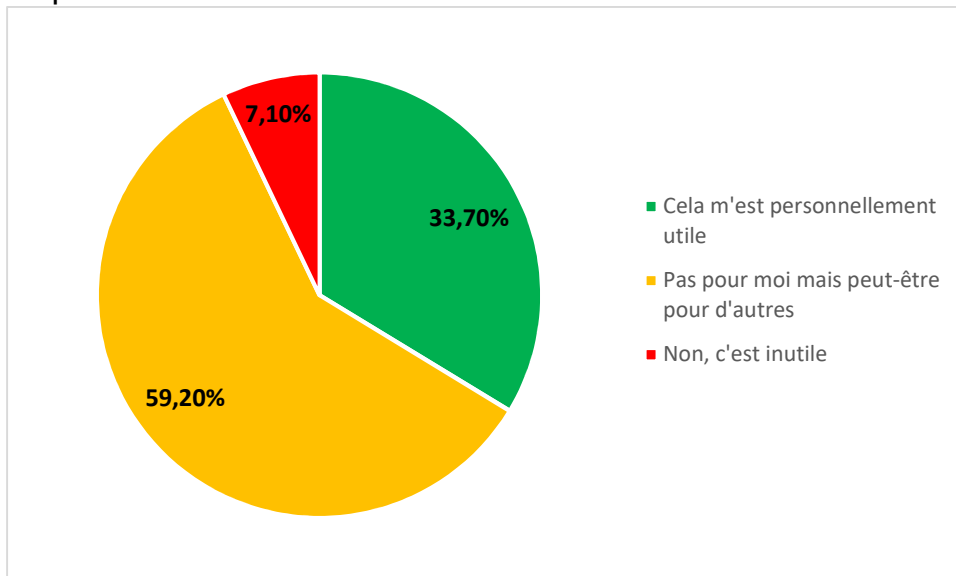
Les rénovations			2017	2014
			6,09	6,65
Les explications reçues			2017	2014
			5,93	6,14
	2017	2014		
Explication de la nature des travaux	6,93	6,96		
Explication du planning des travaux	6,27	6,63		
Explication des aides au déménagement	5,5	5,88		
Explication quant au déménagement éventuel	5,46	5,83		
Explication de l'impact sur le loyer	5,48	5,4		
Qualité des travaux			2017	2014
			5,74	6,22
	2017	2014		
Le respect des délais par les ouvriers de la SRL	5,97	7,08		
Explication sur les retards éventuels par les ouvriers de la SRL	5,62	6,83		
Protection des lieux durant les travaux par les ouvriers de la SRL	5,92	7,13		
Finition des travaux par les ouvriers de la SRL	6,07	6,33		
Nettoyage du logement après travaux par les ouvriers de la SRL	5,6	6,34		
Le respect des délais par les ouvriers non SRL	5,39	6,03		
Explication sur les retards éventuels par les ouvriers non SRL	4,91	5,76		
Protection des lieux durant les travaux par les ouvriers non SRL	5,55	5,59		
Finition des travaux par les ouvriers non SRL	5,4	5,27		
Nettoyage du logement après les travaux par les ouvriers non SRL	5,05	4,6		
Les économies d'énergie que vous réalisez suite aux travaux	6,42	6,53		
Les informations sur l'utilisation de nouveaux équipements	6,05	6,23		
L'amélioration au niveau du confort	6,66	7,08		
Déménagement pendant les travaux			2017	2014
			6,59	7,54
	2017	2014		
Aide au déménagement	5,36	7,09		
Logement d'hébergement	7,82	7,99		

- ~ Les rénovations, il semblerait que plusieurs points faibles soient réapparus depuis la dernière enquête, plus aucune note n'atteignant les 7 ;
- ~ Les ouvriers des entreprises extérieures obtiennent, contrairement à la précédente enquête, des notes équivalentes à celles des ouvriers de la S.R.L. et ces notes sont en recul.
- ~ L'aide au déménagement semble ne pas avoir répondu aux attentes d'un grand nombre de répondants
- ~ Le logement d'hébergement reste apprécié
- ~ Les rénovations par entreprises améliorent davantage le niveau de confort et l'économie d'énergie.

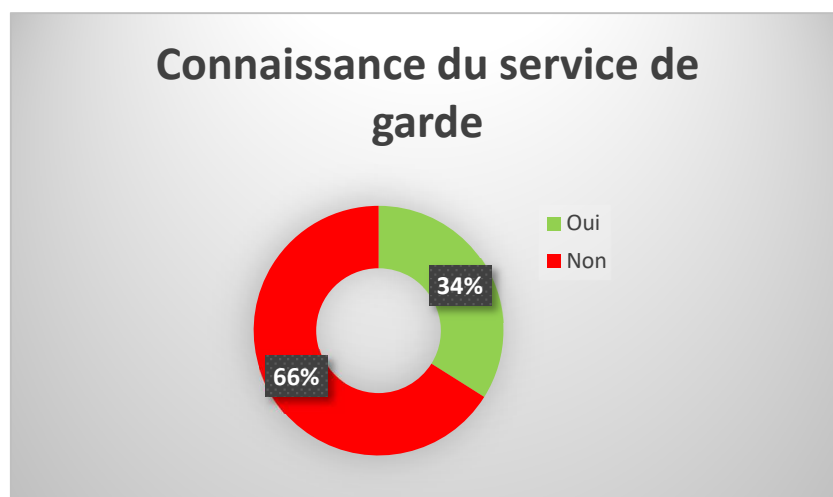
5.5 Chapitre 5 : Les entretiens, réparations et dépannages effectués par les ouvriers de la S.R.L.

5.5.1 La garde technique du week-end

Près de 34% (41% en 2014) des personnes interrogées considèrent que la garde technique du week-end leur est personnellement utile. 59% (51% en 2014) pensent qu'elle n'est pas utile pour eux mais certainement pour d'autres personnes. 7% (8% en 2014) enfin considèrent qu'elle est inutile.



Au niveau de la connaissance de l'existence de la garde technique, la méconnaissance persiste : 34% des ménages seulement connaissent son existence. 34 personnes (contre 50 en 2014) répondant à l'enquête ont eu recours à la garde technique du week-end. Étant donné que l'utilité de ce service n'est pas mise en doute et à supposer que l'on



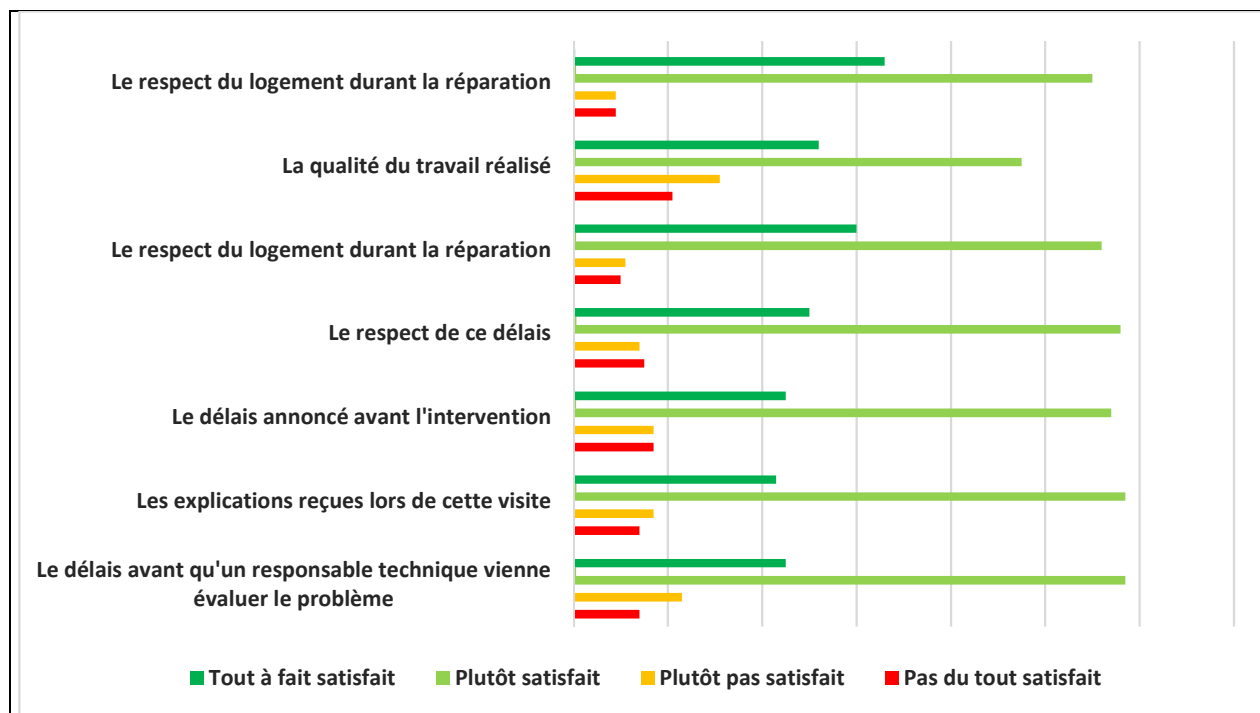
souhaite continuer de proposer une garde technique, la communication devrait être sérieusement améliorée.

La satisfaction des 50 personnes qui ont eu recours à la garde technique du week-end est quant à elle également à améliorer, puisqu'elle régresse encore et n'atteint que 4,29/10 (4,97 en 2014).

5.5.2 Les interventions techniques réalisées dans les 3 dernières années par des ouvriers de la S.R.L.

57,10% des répondants (56.8% en 2014) ont demandé et obtenu des interventions techniques au cours des 3 dernières années. La satisfaction globale est en amélioration : 7,13/10 (7,09 en 2014, 6,57 en 2011 et 6,16 en 2007).

Satisfaction quant aux divers aspects de l'exécution des interventions techniques								
	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Le délai avant qu'un responsable technique vienne évaluer le problème	14	7,00%	23	11,60%	117	58,80%	45	22,60%
Les explications reçues lors de cette visite	14	7,30%	17	9%	117	61,30%	43	22,50%
Le délai annoncé avant l'intervention	17	8,80%	17	8,80%	114	59,10%	45	23,30%
Le respect de ce délai	15	7,70%	14	7,20%	116	59,50%	50	25,60%
Le respect du logement durant la réparation	10	5,20%	11	5,70%	112	58,00%	60	31,10%
La qualité du travail réalisé	21	10,60%	31	15,60%	95	47,70%	52	26,10%
Le respect du logement durant la réparation	9	4,60%	9	4,60%	110	56,70%	66	34,00%

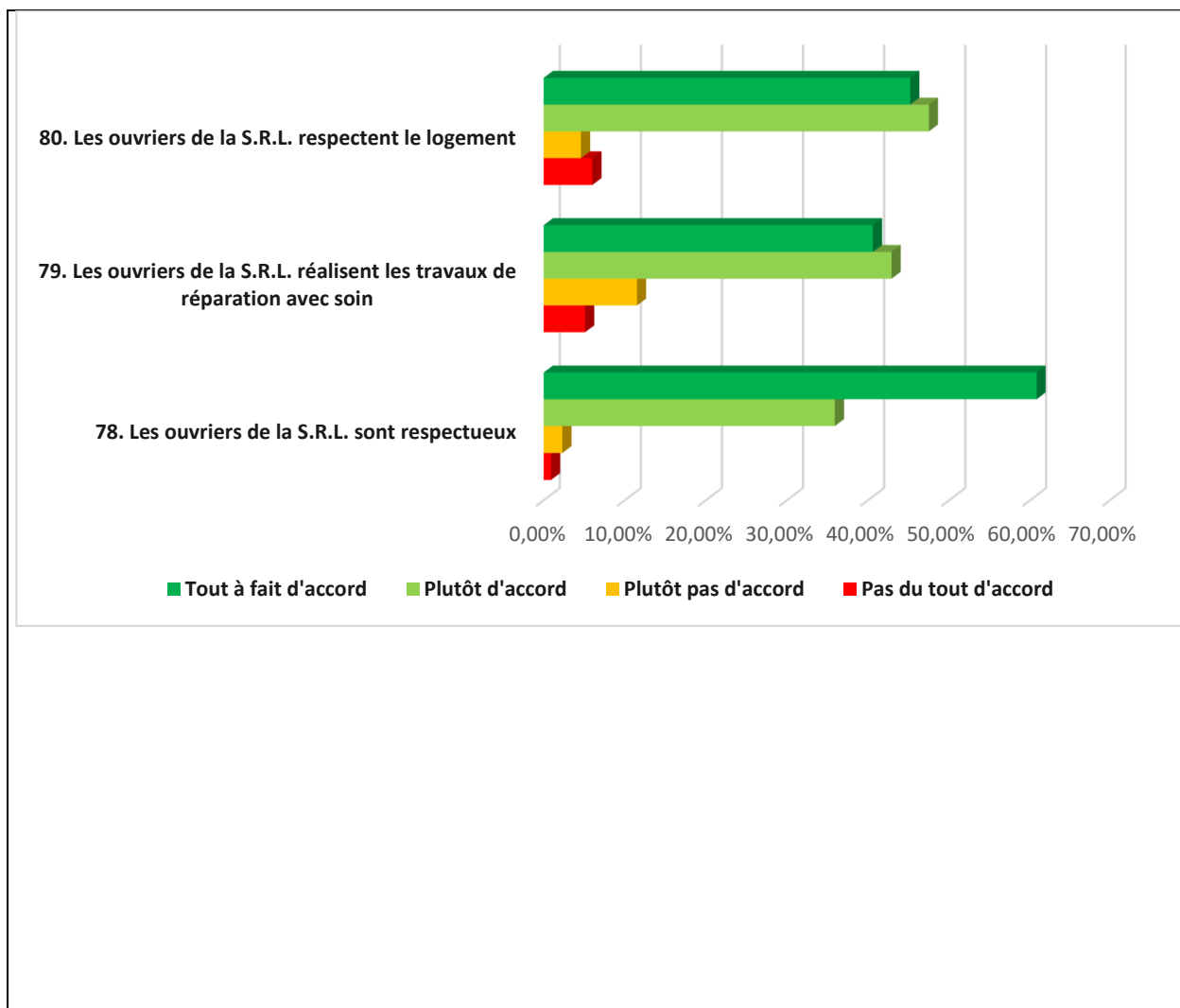


	Satisfaction moyenne 2017	Satisfaction moyenne 2014
Respect du logement durant l'intervention	7,63	7.64
Explications données lors de la visite préalable	7,01	6.93
Rapidité d'exécution de la réparation	7,48	7.06
Respect des délais avant intervention	7,13	7.01
Délai avant l'intervention	6,95	6.79
Qualité de l'intervention	6,74	7.39
Délai avant la visite préalable à l'intervention	6,94	6.84

Les notes attribuées aux divers éléments relatifs aux réparations, entretiens et dépannages sont, à l'exception de la qualité de l'intervention, toutes en amélioration par rapport aux 3 précédentes enquêtes et la plupart atteignent ou dépassent des notes avoisinant les 7/10. On constate également que des efforts ont été faits en ce qui concerne la rapidité d'exécution des réparations.

5.5.3 L'attitude des ouvriers de la S.R.L.






Satisfaction quant à l'attitude des ouvriers de la S.R.L.								
	Pas du tout d'accord		Plutôt pas d'accord		Plutôt d'accord		Tout à fait d'accord	
	Eff.	% Rép.	Eff.	% Rép.	Eff.	% Rép.	Eff.	% Rép.
78. Les ouvriers de la S.R.L. sont respectueux	2	0,90%	5	2,30%	78	35,90%	132	60,80%
79. Les ouvriers de la S.R.L. réalisent les travaux de réparation avec soin	11	5,10%	25	11,50%	93	42,90%	88	40,60%
80. Les ouvriers de la S.R.L. respectent le logement	6	6,00%	10	4,60%	102	47,50%	98	45,20%
Total	19	2,90%	40	6,10%	273	42,10%	318	48,80%



	Satisfaction moyenne 2017	Satisfaction Moyenne 2014
Les ouvriers de la S.R.L. sont respectueux	8,71	8.68
Les ouvriers de la S.R.L. sont soigneux	7,59	7.61
Les ouvriers de la S.R.L. respectent le logement	8,06	8.22

La satisfaction des locataires vis-à-vis des ouvriers reste stable (8,12 contre 8,17 en 2014 et 2011 et 7,87 en 2007) de façon globale. Par ailleurs, le caractère respectueux des ouvriers remporte encore le meilleur score de l'enquête.

5.5.4 Résumé de la partie 5 : Entretien, réparations et dépannages effectués par les ouvriers de la S.R.L.

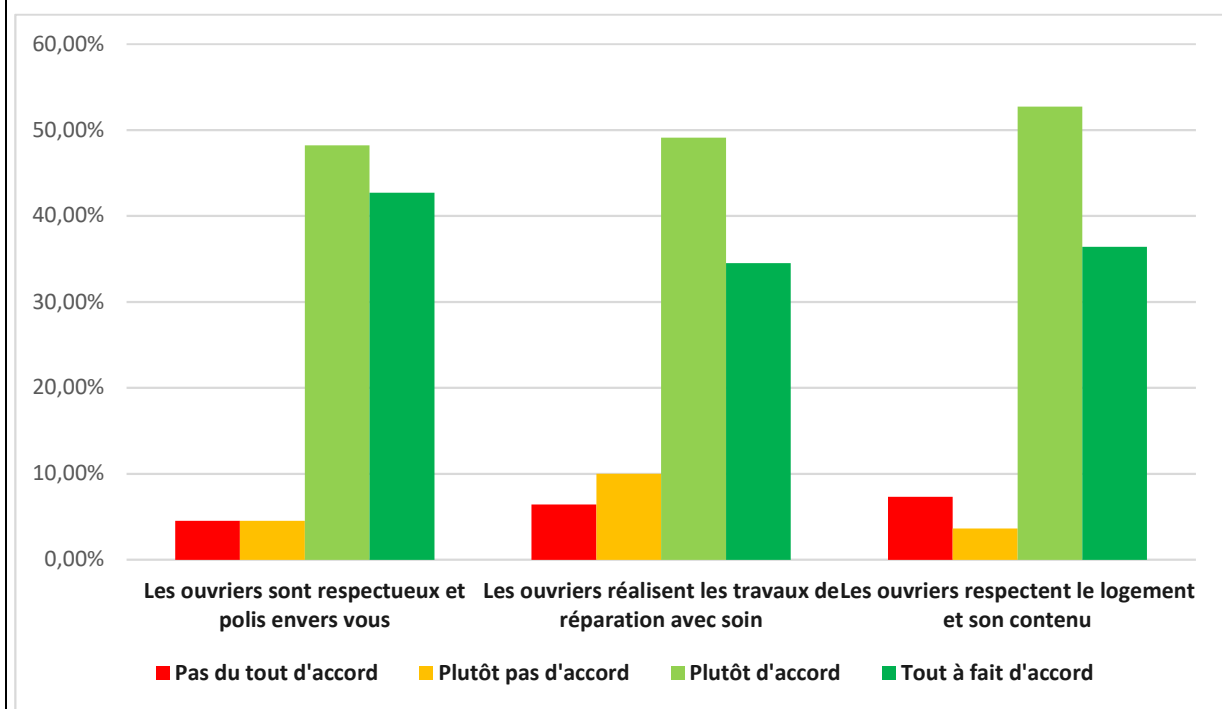
Entretien des réparations et dépannages effectués par les ouvriers de la S.R.L.			2017	2014
			 6,51	 6,74
Garde technique du week-end			2017	2014
			 4,29	 4,97
Interventions techniques			2017	2014
			 7,13	 7,09
	2017	2014		
Délais avant la visite préalable	 6,94	 6,84		
Explications données avant la visite	 7,01	 6,93		
Délais avant l'intervention	 6,95	 6,79		
Respect du délais	 7,13	 7,01		
Qualité de l'intervention	 6,74	 7,39		
Rapidité d'exécution	 7,48	 7,06		
Respect du logement	 7,63	 7,64		
Attitudes des ouvriers de la S.R.L.			2017	2014
			 8,12	 8,17
	2017	2014		
Respect	 8,71	 8,68		
Soin	 7,59	 7,61		
Respect du logement	 8,06	 8,22		

- ~ La garde technique est considérée par 34% des répondants comme utile. Il est donc probablement bon de la maintenir. Par contre, seuls 34% des répondants connaissent son existence et ceux qui y ont eu recours n'en sont que peu satisfaits ;
- ~ L'ensemble des items relatifs aux interventions techniques se sont améliorés, atteignant pour la plupart des scores supérieurs à 7/10
- ~ Les ouvriers de la S.R.L. sont très appréciés par les locataires

5.6 Chapitre 6 : Les entretiens, réparations et dépannages effectués par les ouvriers d'une autre société

Les ménages interrogés ont reçu les services de firmes externes pour des entretiens, réparations et dépannages à hauteur de 28,90% de la population. La satisfaction globale est nettement moindre que par le passé : 6,47 (7,31 en 2014 et 7,73 en 2010).

	Pas d'accord du tout		Plutôt pas d'accord		Plutôt d'accord		Tout à fait d'accord	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Les ouvriers sont respectueux	5	4,50%	5	4,50%	53	48,20%	47	42,70%
Les ouvriers réalisent les travaux avec soin	7	6,40%	11	10,00%	54	49,10%	38	34,50%
Les ouvriers respectent le logement	8	7,30%	4	3,60%	58	52,70%	40	36,40%
Total	20	6,10%	20	6,10%	165	50,00%	125	37,90%



Paradoxalement, alors que la satisfaction globale diminue, les résultats concernant les ouvriers des entreprises extérieures s'améliorent, qu'il s'agisse du respect ou du soin porté aux interventions réalisées.

La satisfaction concernant les ouvriers de firmes extérieures reste inférieure à celle exprimée vis-à-vis des ouvriers de la S.R.L.

	Satisfaction moyenne 2017	Satisfaction Moyenne 2014
Les ouvriers d'autres sociétés sont respectueux	7.90	7.75
Les ouvriers d'autres sociétés sont soigneux	7.39	6.88
Les ouvriers d'autres sociétés respectent le logement	7.58	7.31

5.7 Chapitre 7 : Les loyers

Ce chapitre vise exclusivement à déterminer la connaissance des règles en matière de loyers et non la satisfaction de la clientèle quant à leur montant.

Près de 99% des locataires ayant répondu à l'enquête (statu quo par rapport aux 3 précédentes enquêtes) savent qu'ils doivent signaler toute modification de revenus et de famille. La communication sur ce point est, semble-t-il, efficace. Il est également à signaler que la connaissance des règles en matière de loyers ne semble pas augmenter avec la durée de la location. Les locataires en place depuis moins de 5 ans ne sont qu'1% à ignorer ces règles et ce même pourcentage est relevé chez les locataires depuis plus de 10 ans.

Au niveau du calcul des loyers, cependant, 54,7% (59,2 % en 2014, 50,9% en 2011 et 56,1% en 2007) des interrogés affirment connaître les règles de calcul. Malgré les efforts réalisés, notamment via le trimestriel (Entre-Nous), les notions relatives au calcul du loyer restent obscures pour 40% des bénéficiaires.

En croisant les variables, on s'aperçoit que la connaissance des règles en matière de calcul de loyers varie peu en fonction du statut du répondant. On relève également que les locataires depuis moins de 5 ans connaissent un peu moins les règles que les plus anciens locataires. Il serait sans doute utile d'améliorer la communication sur ce point lors de la signature du bail.

Au-delà, il est difficile de formuler des recommandations quant au mode de communication à utiliser pour cette information. De fait, aucune corrélation n'a pu être établie entre la connaissance d'un service ou d'une règle émanant de la S.R.L. et la lecture des documents informatifs. Proportionnellement, les personnes qui déclarent ne pas lire les circulaires et brochures qui leur sont envoyées, ne sont pas plus nombreuses à méconnaître les règles que celles qui les lisent.

28,2% (29,5 en 2014, 34,5% en 2011 et 40% en 2007) des personnes interrogées ne connaissent pas les sanctions en cas de non-paiement des loyers. On note ici une amélioration constante résultant, fort probablement, de la politique insistante menée en termes de recouvrement de loyers. Même si on peut émettre l'hypothèse que les 30% de répondants ignorant les sanctions sont ceux qui n'ont jamais manqué à leurs obligations, il est plus que recommandé d'informer clairement chaque nouveau locataire des sanctions encourues en cas de non-paiement du loyer : en effet, 32 % des nouveaux locataires (moins de 5 ans) affirment ne pas connaître ces sanctions.

Enfin, les demandes de renseignements émanant de la S.R.L., réclamant des documents administratifs, sont jugées claires par 92,9 des répondants (91,2% en 2014 et 88,9% en 2011).

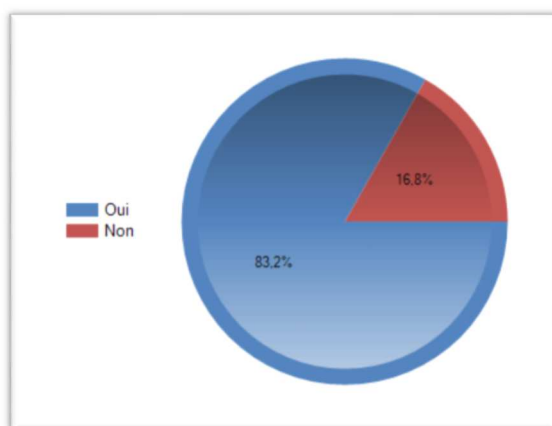
5.7.1 Résumé de la partie 7 : Les loyers

Élément évalué	Connaissance de l'élément 2017	Connaissance De l'élément 2014
Modification de famille et de revenu	98,70%	98.5%
Calcul des loyers	50,90%	59.2%
Sanctions en cas de non-paiement	73,40%	70.5%
Clarté des demandes administratives de la S.R.L.	92,90%	91.2%

Comme déjà relevé lors des précédentes enquêtes, un effort de communication est à fournir au niveau du mode de calcul du loyer et des sanctions en cas de non-paiement auprès des nouveaux locataires.

5.8 Chapitre 8 : Le contrôle des logements et des jardins

83,2% (88,8% en 2014, 79,8% en 2011 et 88,2% en 2007) des locataires considèrent le contrôle des logements et des jardins comme utile.



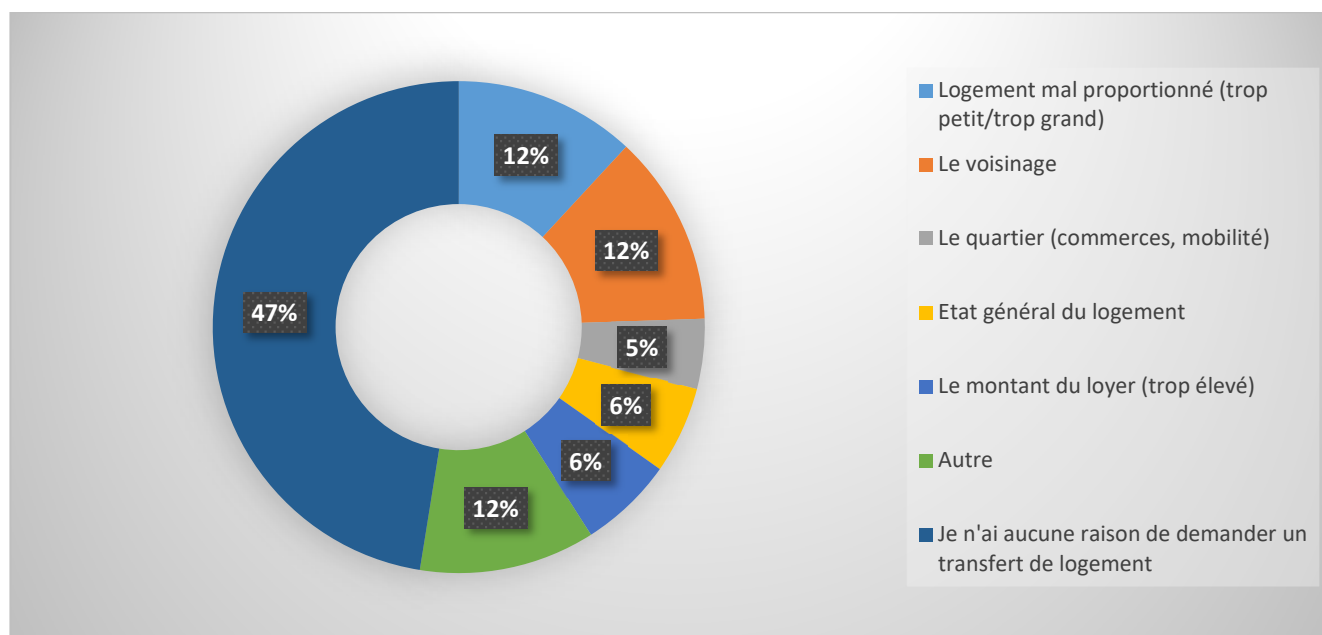
Il apparaît important de réinstaurer au plus vite ces contrôles.

5.9 Chapitre 9 : Les demandes de transfert de logement

Du côté des raisons qui pourraient pousser des locataires à introduire une demande de transfert, deux constats sont à faire :

- ~ 62,90% (68,40% en 2014, 54,74 % en 2011 et 62,9% en 2007) des interrogés n'ont pas de raison de demander un transfert
- ~ Outre la modalité « Autre », les deux raisons principales de demande de transfert sont le voisinage et la proportionnalité du logement.

Raisons invoquées pour une éventuelle demande de transfert	
	Effectifs
Logement mal proportionné (trop petit/trop grand)	60
Le voisinage	63
Le quartier (commerces, mobilité)	23
État général du logement	29
Le montant du loyer (trop élevé)	31
Autre	58
Je n'ai aucune raison de demander un transfert de logement	239
Total	380



83,20% des personnes ayant répondu à l'enquête n'ont jamais introduit de demande de transfert.

5.9.1 Résumé de la partie 9 : Les demandes de transfert

Tout comme lors des 3 dernières enquêtes, les deux principales raisons de demande de transfert sont la taille du logement et le voisinage.

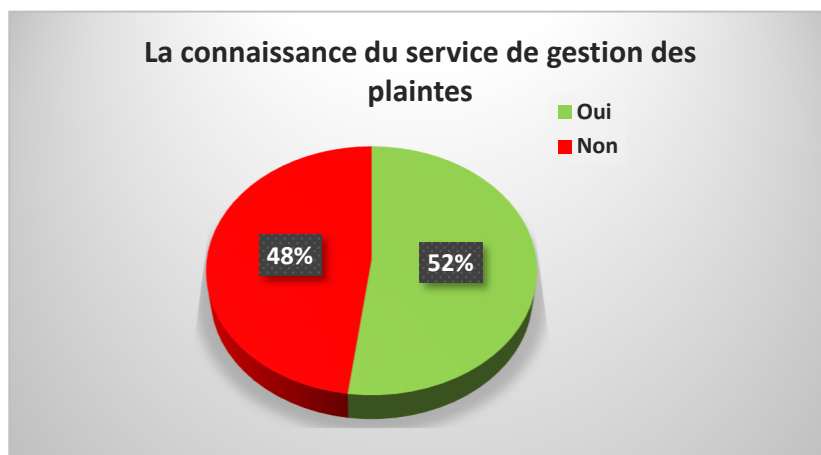
5.10 Chapitre 10 : Le service de gestion des plaintes

Le service de gestion des plaintes reste méconnu. En effet, 47,90% (51% en 2014, 60,20% en 2011 et 47,1% en 2007) ne connaissent pas son existence. La visibilité ne s'améliore pas suffisamment. Le fait d'être ancien ou nouveau locataire n'influence pas ce résultat.

Il faut ajouter que seuls 38% des répondants connaissent les motifs pour lesquels il est possible de déposer une plainte.

Il serait utile de clarifier cette situation dans la mesure où le service de gestion des plaintes n'existe plus que virtuellement en raison de la mise en place d'une gestion dynamique des réclamations.

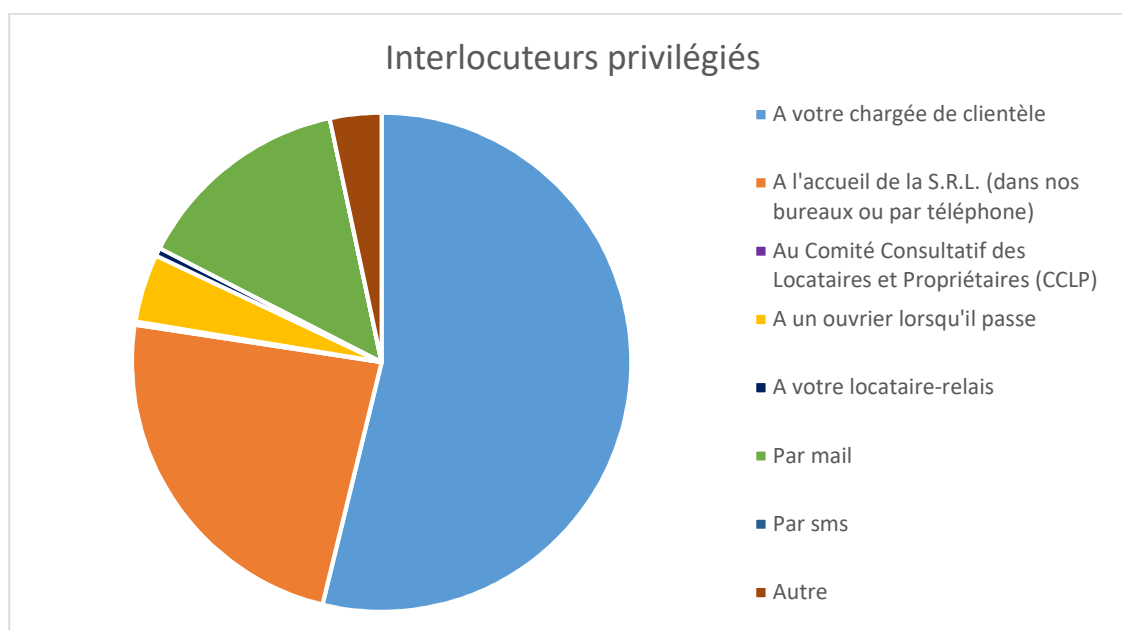
Notons que 93,9% (90% en 2014, 91,6% en 2011 et 92,9% en 2007) des locataires considèrent que ce service est utile, qu'ils connaissent ou non son existence.



5.11 Chapitre 11 : L'accueil et les contacts avec les collaborateurs de la S.R.L.

5.11.1 Les interlocuteurs privilégiés

Les interlocuteurs privilégiés	Effectifs
À votre chargée de clientèle	306
À l'accueil de la S.R.L. (dans nos bureaux ou par téléphone)	134
Au Comité Consultatif des Locataires et Propriétaires (CCLP)	1
À un ouvrier lorsqu'il passe	25
À votre locataire-relais	3
Par mail	80
Par sms	0
Autre	19
Total	380

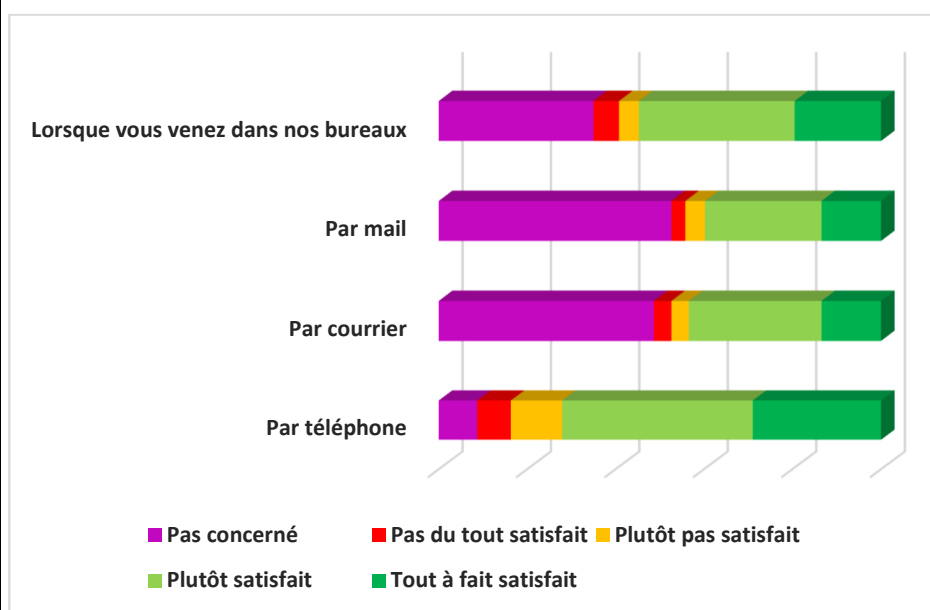


La grande majorité des locataires s'adressent soit directement à leur chargée de clientèle, soit à l'accueil de la S.R.L., ce qui signifie que la communication à ce sujet est efficace. Les répondants sont plus nombreux aujourd'hui à s'adresser à leur chargée de clientèle qu'à l'accueil. Quelques personnes continuent à s'adresser à d'autres interlocuteurs. Par contre, on constate une augmentation des locataires s'adressant directement à un ouvrier, ce qui, dans l'absolu, doit être évité.

5.11.2 .Les contacts par téléphone, par courrier et dans les bureaux

Satisfaction quant aux contacts avec la S.R.L. par téléphone, courrier et dans les locaux

	Pas concerné		Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Par téléphone	33	8,70%	29	10,60%	44	11,60%	164	43,20%	110	28,90%
Par courrier	185	48,70%	15	5,70%	15	3,90%	114	30,00%	51	13,40%
Par mail	200	52,60%	12	3,20%	17	4,50%	100	26,30%	51	13,40%
Lorsque vous venez dans nos bureaux	133	35,00%	22	5,50%	17	4,50%	134	35,30%	74	19,50%
Total	551	36,20%	78	5,10%	93	6,10%	512	33,70%	286	18,80%



La satisfaction par rapport à la communication avec la S.R.L. s'améliore : elle est globalement de 7,16 (alors qu'elle avait chuté à 6,24 en 2014 contre 7,20 en 2011 et 7,39 en 2007).

	Satisfaction moyenne 2017	Satisfaction moyenne 2014
Contacts par téléphone	7,11	6.73
Contact par e-mail	7,20	3.30
Contacts par courrier	7,13	5.56
Contacts dans les bureaux	7,20	6.44

La satisfaction dans ce domaine a fortement augmenté, particulièrement en ce qui concerne les contacts par e-mail et courrier.

Quel que soit le media, les répondants se montrent largement satisfaits en matière de contact avec la S.R.L.

Les nombreux efforts réalisés, notamment l'acquisition d'un nouveau central téléphonique, portent leurs fruits.

Il apparaît que le mode de communication privilégié semble toujours être le téléphone. Ceci se manifeste par le fait que les contacts par courrier, dans les bureaux ou par email ont recueilli beaucoup plus de réponses « Pas concerné ».

	Pas concerné	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	Total
	Eff.	Eff.	Eff.	Eff.	Eff.	Eff.
98. Par téléphone?	33	29	44	164	110	380
99. Par courrier?	185	15	15	114	51	380
100. Par mail?	200	12	17	100	51	380
101. Lorsque vous venez dans nos bureau...	133	22	17	134	74	380
Total	551	78	93	512	286	1520

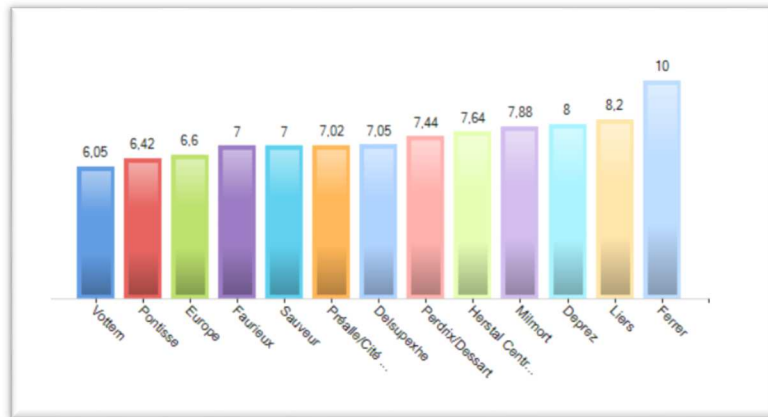
La satisfaction quant aux délais de réponse aux courriers diminue sensiblement par rapport à 2014 (6,88 contre 6,97 en 2014, 6,95 en 2011 et 6,61 en 2007).

5.11.3 Les chargées de clientèle

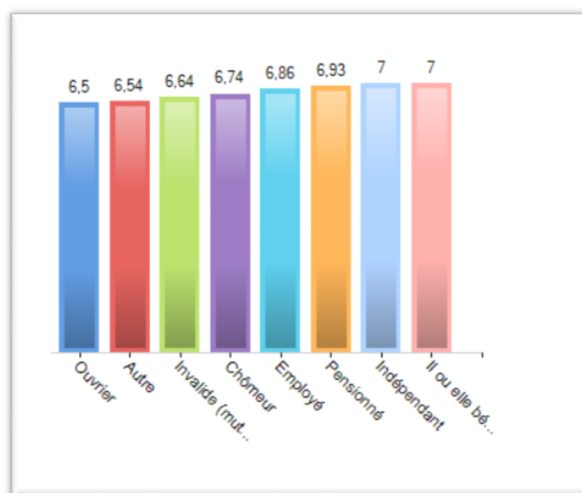
Même si on observe un léger tassement, les services fournis par les chargées de clientèle sont très bien notés, avec une satisfaction moyenne de 7,43 (7,63 en 2014, 7,47 en 2011 et 7,51 en 2007). La note relative à leur disponibilité, par contre, augmente pour passer de 6,63 à 6,78.

On constate que la satisfaction en termes de disponibilité varie en fonction des quartiers

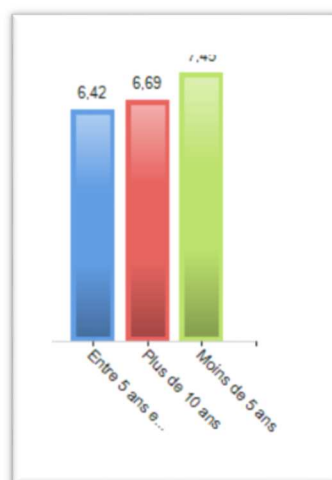
Satisfaction par rapport à la disponibilité



Le statut du répondant influence faiblement son niveau de satisfaction

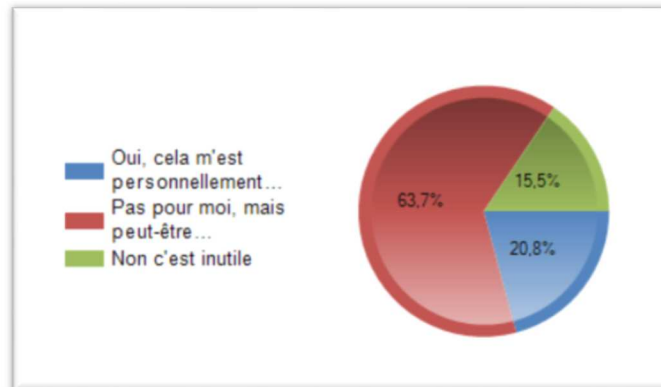


La durée depuis laquelle les personnes occupent le logement influence, par contre, plus sensiblement leur satisfaction, les locataires en place depuis peu de temps se montrant les plus satisfaits.

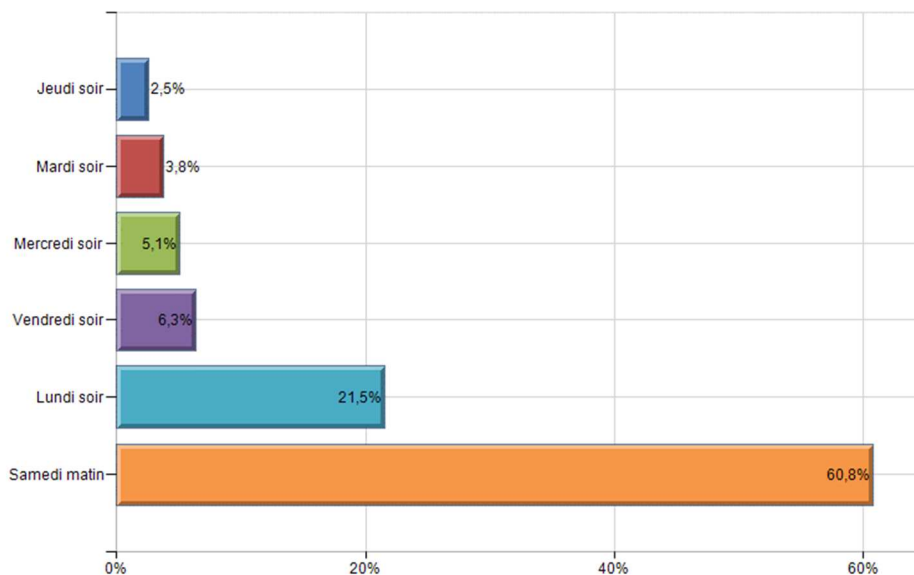


5.11.4 La permanence administrative

Un répondant sur 5 considère qu'une permanence administrative en dehors des heures habituelles de bureau lui serait personnellement utile. Comme en 2007, 2011 et 2014, plus de 60% pensent qu'une permanence serait utile à leurs confrères locataires. Ils ne sont finalement que 15% à considérer une permanence comme inutile.



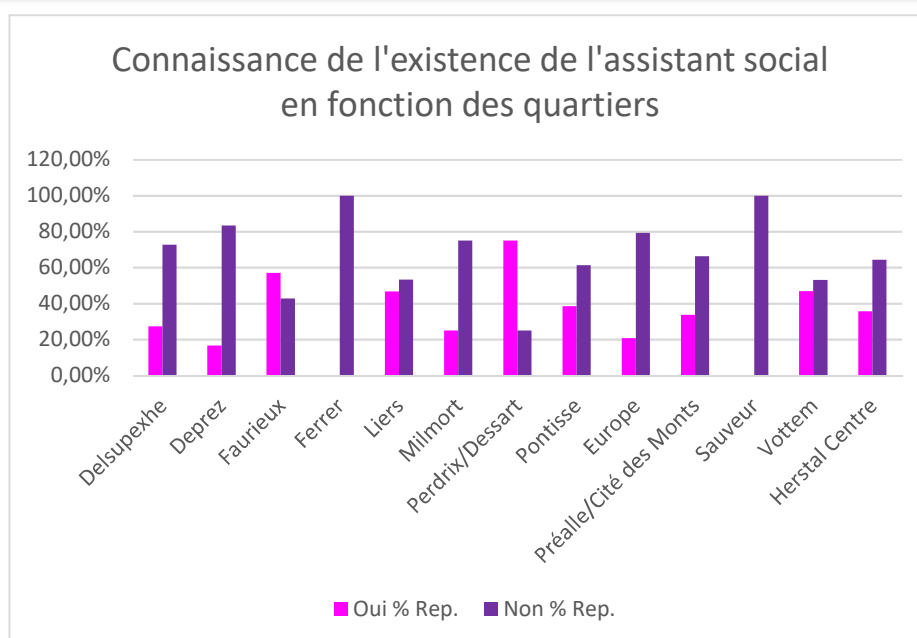
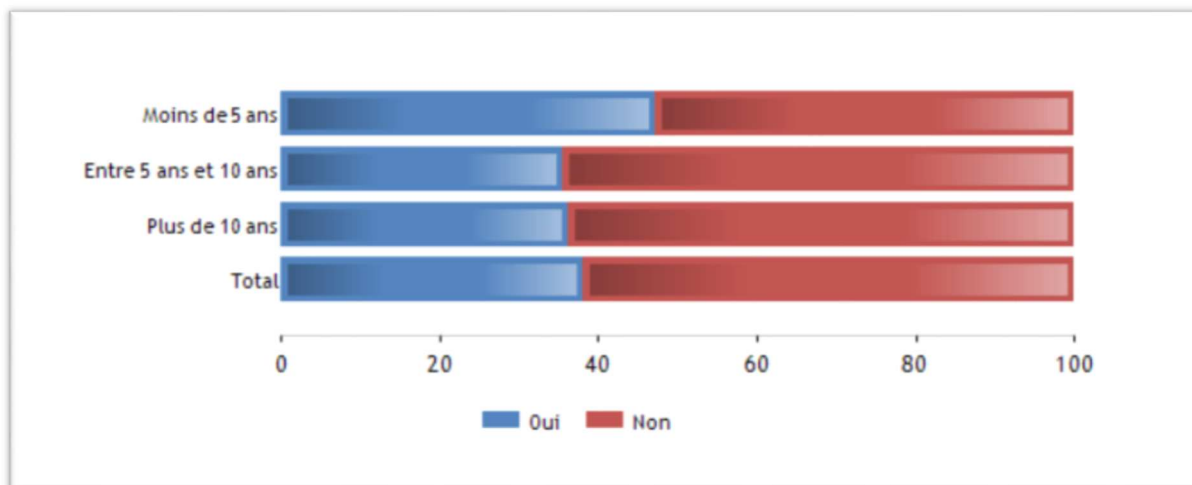
Si une permanence administrative devait être instaurée, il apparaît que le jour souhaité pour la permanence serait de loin le samedi matin, suivi du lundi soir puis du vendredi soir. Les souhaits par rapport au samedi matin sont identiques depuis l'enquête de 2007.



5.11.5 L'assistant social/ Référent social / Coach clientèle

61,60% des locataires (seulement 58,50% en 2014 et 46,30% en 2011) connaissent l'existence d'un référent social à la S.R.L. Malgré cette amélioration, il reste donc 38%

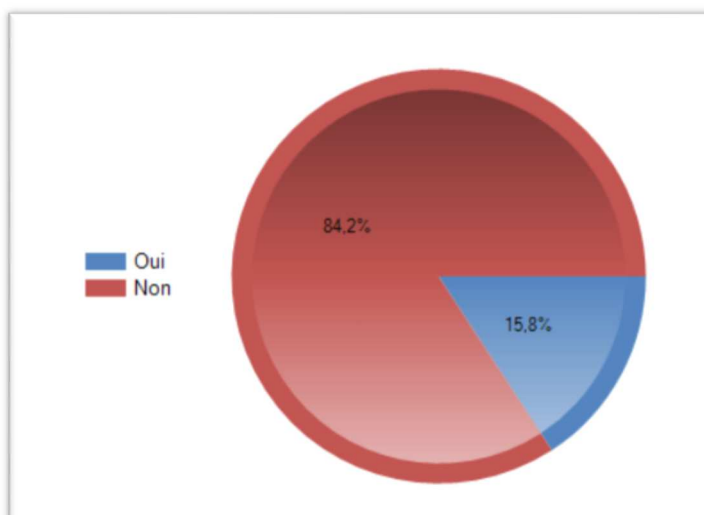
des ménages à informer. Contrairement aux sondages précédents, Il semble que c'est principalement auprès des nouveaux locataires que l'information soit le mieux transmise. Il s'agit de poursuivre dans ce sens.



Il convient, une fois de plus, de rappeler que les quartiers de Ferrer et Sauveur ne sont pas représentatifs en raison de l'échantillon (1 seul répondant pour chacun des 2 sites)

Les personnes qui ont eu recours aux services du référent social de la S.R.L. sont au nombre de 58. Les services fournis recueillent une moins bonne note que lors des précédentes enquêtes : 6,49 contre 6,61 en 2014, 7,28 en 2011 et 7,06 en 2007.

Concernant l'existence d'une coach clientèle, ce service, récemment mis en place, souffre également d'un manque de visibilité. Seuls 16% des répondants en connaissent l'existence.

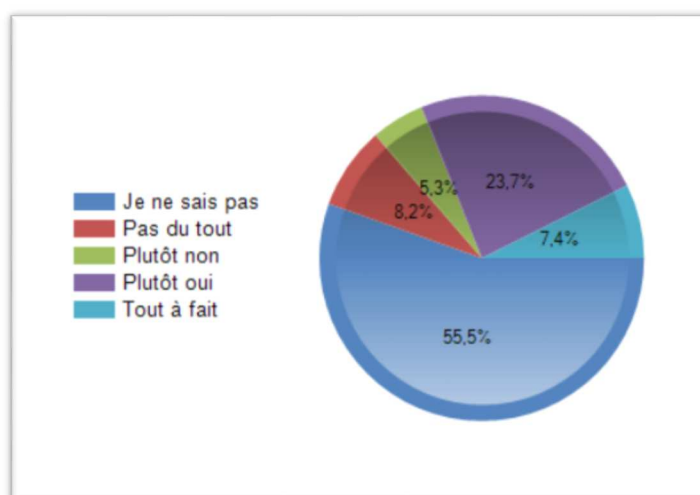


5.11.6 Évolution de l'accueil

23,7% (28,6% en 2014) des personnes considèrent que l'accueil à la S.R.L. s'est plutôt amélioré, et 7,40% (8,60% en 2014) considèrent qu'il s'améliore sans aucun doute. 5,30% (3,80% en 2014) pensent qu'il n'y a pas vraiment eu d'amélioration et 8,20% (6,80% en 2014) pensent qu'il n'y en a pas eu du tout.

C'est la proportion de locataires indécis sur le sujet qui est particulièrement importante : 55,50% des répondants déclarent ne pas savoir si l'accueil à la S.R.L. s'est ou non amélioré.

Le regard porté sur l'évolution de l'accueil est donc un peu moins positif que celui de 2014.



Les avis les plus positifs sur l'évolution de l'accueil émanent des locataires présents depuis plus de 10 ans. Logiquement, ce sont les locataires présents depuis moins de 5 ans qui émettent peu d'avis sur cette évolution : ils ont été 70% à cocher la mention « je ne sais pas ». Lorsqu'on croise les données par quartiers, les locataires de

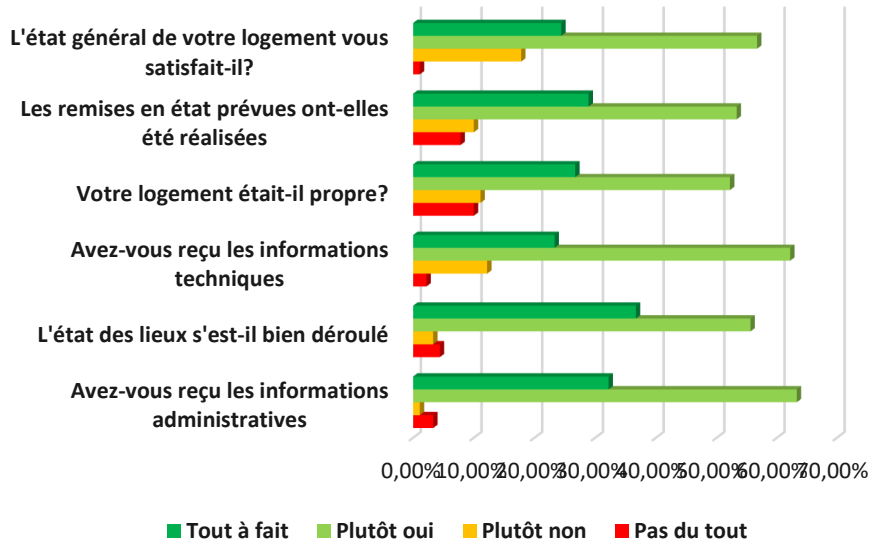
Delsupexhe émettent les avis les moins favorables alors que ceux de Liers sont unanimes sur l'évolution positive de l'accueil à la S.R.L.

5.11.7 Satisfaction par rapport au logement et aux explications reçues à l'arrivée dans un nouveau logement dans les 2 ans

23,7% (24,4% en 2014, 21,2% en 2011 et 17,4% en 2007) des répondants déclarent avoir emménagé depuis moins de deux ans dans un logement de la S.R.L. Ce point de l'enquête rencontre les attentes des locataires, toutes les notes étant supérieures à 7 hormis la propreté du logement à l'arrivée (6,92) La satisfaction globale sur les 6 points faisant l'objet d'une question est de 7,32 (6,81/10 en 2014, 6,24 en 2011 et 6,65 en 2007 - *ndlr : il n'y avait alors que 3 points abordés*).

Satisfaction quant aux éléments relatifs à l'entrée dans un nouveau logement

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait	Total
Avez-vous reçu les informations administratives	3,30%	1,10%	63,30%	32,20%	100%
L'état des lieux s'est-il bien déroulé	4,40%	3,30%	55,60%	36,70%	100%
Avez-vous reçu les informations techniques	2,20%	12,20%	62,20%	23,30%	100%
Votre logement était-il propre?	10,00%	11,10%	52,20%	26,70%	100%
Les remises en état prévues ont-elles été réalisées	7,80%	10,00%	53,30%	28,90%	100%
L'état général de votre logement vous satisfait-il?	1,10%	17,80%	56,70%	24,40%	100%
Total	4,80%	9,30%	43%	30,70%	100%



La satisfaction des locataires à leur arrivée est en constante amélioration par rapport aux précédentes enquêtes, en ce qui concerne chacun des points.

La manière dont se déroule l'état des lieux d'entrée semble, lui aussi, satisfaire les concernés : il obtient le très bon résultat de 7,76 et est aussi en amélioration par rapport à 2014.

La satisfaction quant à l'état général du logement lors de l'arrivée des nouveaux occupants ne pose pas de problème puisque cet item est crédité d'une note de 7,14/10.

La propreté à l'arrivée enregistre également une amélioration passe de 6.34 à 6.92.

La progression la plus spectaculaire de ce sous-chapitre concerne les remises en état à faire avant l'entrée dans le logement : la note passe de 5,84 à 7,14.

5.11.8 Résumé de la partie 11 : L'accueil et les contacts avec les collaborateurs de la S.R.L.

L'accueil et les contacts avec les collaborateurs de la SRL		2017	2014
		7,03	6,76
Contact par téléphone, courrier et dans les bureaux		2017	2014
		7,16	6,24
	2017	2014	
Contact par téléphone	7,11	6,73	
Contact par courrier	7,13	5,56	
Contact par mail	7,2		
Contact dans les bureaux	7,2	6,44	
Chargée de clientèle		2017	2014
		7,03	7,07
	2017	2014	
Délais de réponse aux courriers	6,88	6,97	
Les services fournis	7,43	7,63	
La disponibilité	6,78	6,63	
Assistant social		2011	2014
		6,59	6,95
	2017	2014	
Les services fournis	6,49	6,61	
La disponibilité	6,69	7,29	
Satisfaction nouveaux locataires		2011	2014
		7,32	6,81
	2017	2014	
Informations administratives à l'arrivée	7,75	7,2	
Informations techniques à l'arrivée	7,21	6,81	
Propreté du logement à l'arrivée	6,92	6,34	
L'état des lieux s'est-il bien déroulé?	7,76	7,53	
Les remises en état prévues ont-elles été réalisées?	7,14	5,84	
L'état général de votre logement vous convient-il?	7,14	7,09	

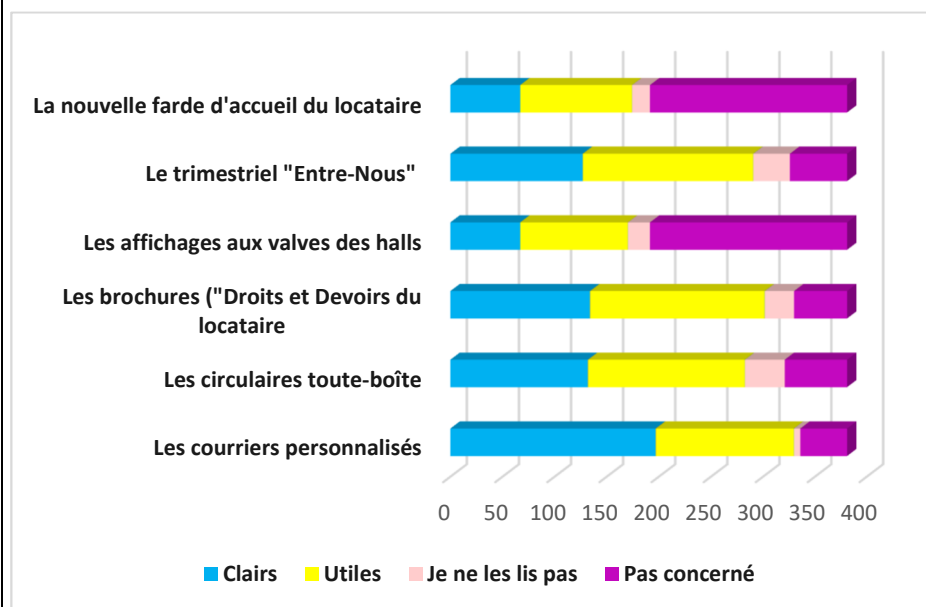
- ~ La partie administrative des activités de la S.R.L. enregistre une belle progression et dépasse la barre des 7/10. Les services offerts par les chargées de clientèle conduisent à une satisfaction élevée mais légèrement en recul par rapport à 2014 tout comme les délais de réponse aux courriers. Leur disponibilité, par contre, est en légère amélioration ;
- ~ Les locataires s'adressent en premier lieu à leur chargée de clientèle ou à l'accueil.

- ~ Il serait peut-être bon de faire un peu de « publicité » autour de l'existence de la coach clientèle et du réfèrent social.
- ~ Instaurer des permanences administratives, en dehors des heures de bureau, présente un intérêt pour 1/5 des répondants.
- ~ La satisfaction des nouveaux locataires enregistre une belle amélioration.

5.12 Chapitre 12 : La communication - les informations

Satisfaction quant à la communication et aux informations données par la S.R.L.

	Claires		Utiles		Je ne les lis pas		Pas concerné		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Les courriers personnalisés	197	51,80%	132	34,70%	6	1,60%	45	11,80%	380	100%
Les circulaires toute-boîte	132	34,70%	150	39,50%	38	10,00%	60	15,80%	380	100%
Les brochures ("Droits et Devoirs du locataire	134	35,30%	167	43,90%	28	7,40%	51	13,40%	380	100%
Les affichages aux valves des halls	67	17,60%	103	27,10%	21	5,50%	189	49,70%	380	100%
Le trimestriel "Entre-Nous"	127	33,40%	163	42,90%	35	9,20%	55	14,50%	380	100%
La nouvelle farde d'accueil du locataire	67	17,60%	107	28,20%	17	4,50%	189	49,70%	380	100%
Total	724	31,80%	822	36,10%	145	6,40%	589	25,80%	2280	100%



Il semble que les documents envoyés par la S.R.L. sont considérés comme utiles et/ou clairs à hauteur d'environ 68% (66% en 2014, 56% en 2011 et 50% en 2007).

Abstraction faite des affichages dans les halls et de la farde d'accueil qui ne concernent que 50% des répondants, les autres documents informatifs sont clairs et utiles pour plus de 80% des interrogés.

En ce qui concerne les contacts par mail, 37% (22% en 2014, 33% en 2010 et 25% en 2007) des locataires souhaitent communiquer par e-mail ou via le site. Ce sont les locataires en place depuis moins de 10 ans qui plébiscitent le plus ce mode de communication (49%) et les ouvriers/employés (70% contre 38% en 2014). Les pensionnés sont, malgré tout, aujourd'hui plus de 20% à apprécier ce mode d'échange.

62% (contre 44% en 2014) des répondants déclarent posséder un ordinateur et 57% (contre 38% en 2014) possèdent une adresse mail.

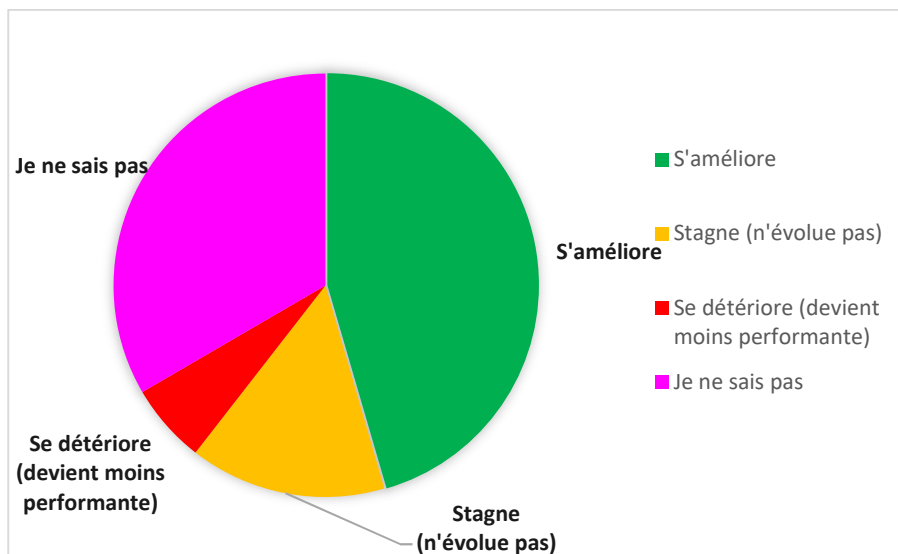
Les pensionnés ayant répondu à l'enquête sont 43% (contre 19% il y a 3 ans) à détenir un ordinateur et les employés sont près de 95% (contre 70% en 2014), les chômeurs sont 75% (contre 54% en 2014) et les bénéficiaires du R.I.S. 67% (contre 43% en 2014)

83% des répondants ne savent pas en quoi consiste un extranet mais 50% se disent prêts à l'utiliser.

5.13 Chapitre 13 : La satisfaction globale par rapport à la S.R.L.

45,5% (43,8% en 2014) des locataires pensent que la S.R.L. s'améliore. 15% (18,8% en 2014) considèrent qu'elle stagne et 6% (7% en 2014) qu'elle régresse. Parmi les 33% de personnes qui ont déclaré « Je ne sais pas », on retrouve 53% nouveaux locataires.

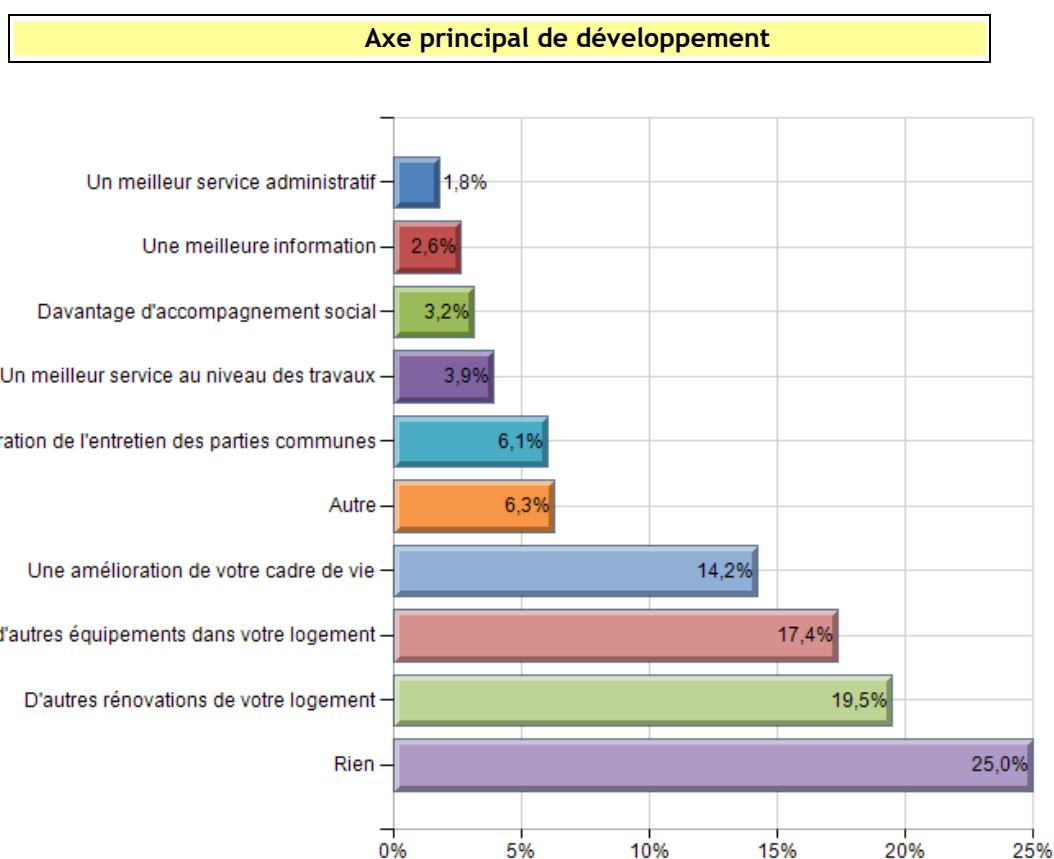
L'amélioration de la S.R.L.



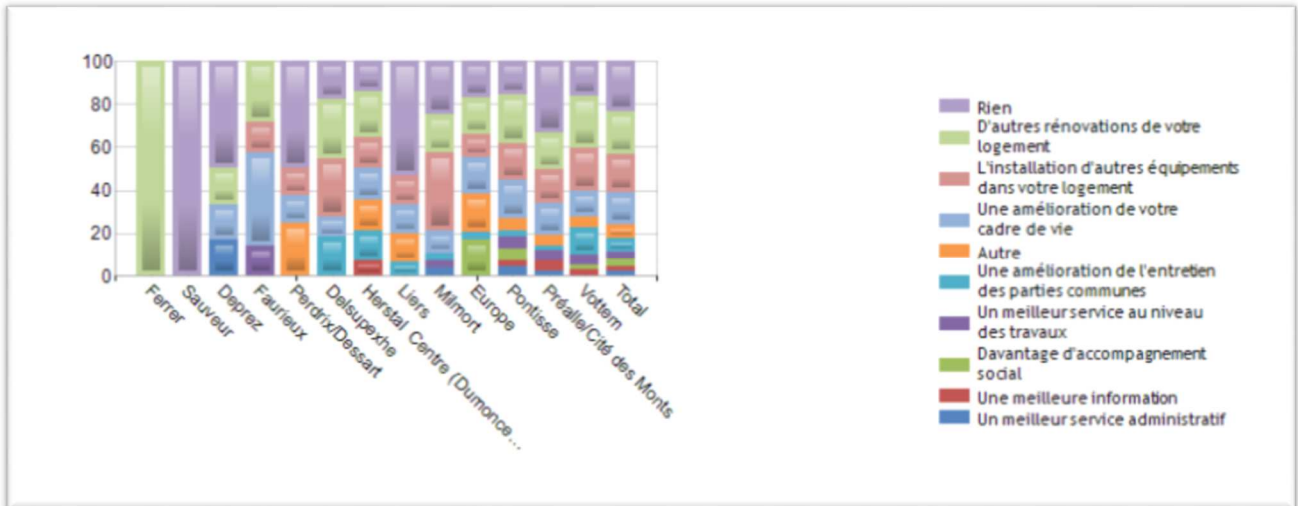
La satisfaction globale au niveau de tous les services de la S.R.L. est de **6,89/10** (6,70 en 2011, 6,80 en 2007 et 6,79 en 2014). Les 380 réponses valables se répartissent de la manière suivante :

	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	10	2,60%
Plutôt pas satisfait	50	13,20%
Plutôt satisfait	266	70%
Tout à fait satisfait	54	14,20%
Total	380	100,00%

Dans le même ordre de classement que les 3 enquêtes précédentes, les principales attentes des locataires, pour le futur, résident dans les rénovations en première place, suivies par l'installation d'autres équipements et d'une amélioration du cadre de vie. 25% (20% en 2014) des répondants n'attendent rien.

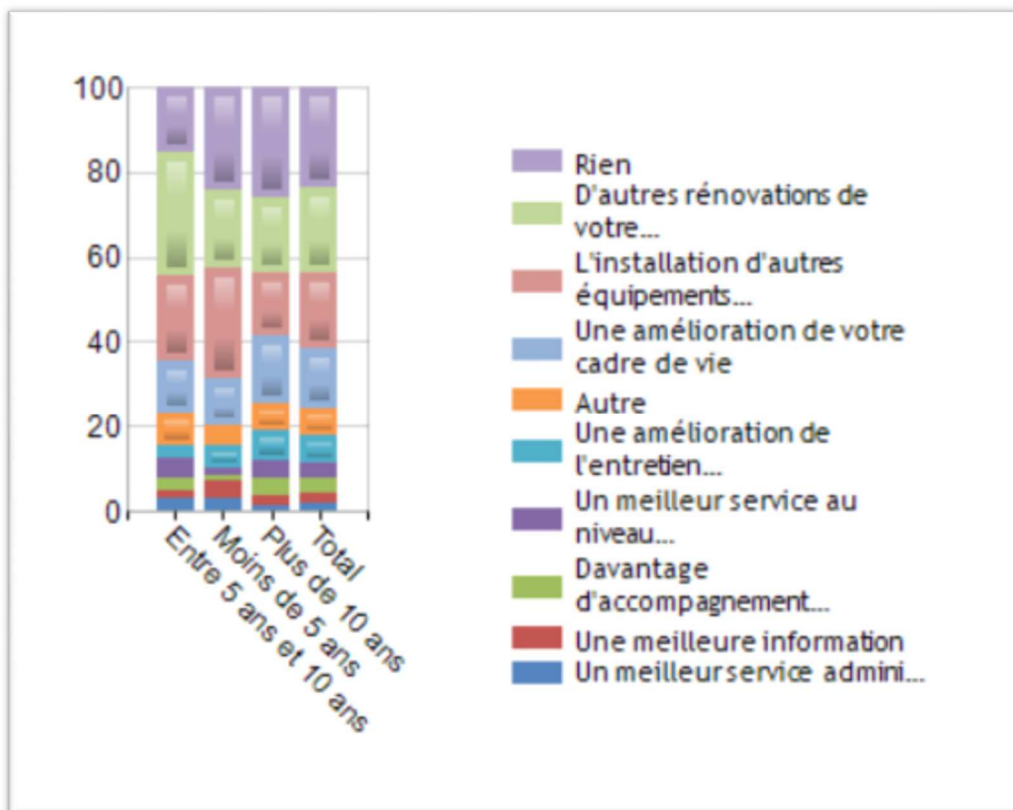


Les attentes diffèrent en fonction des quartiers.

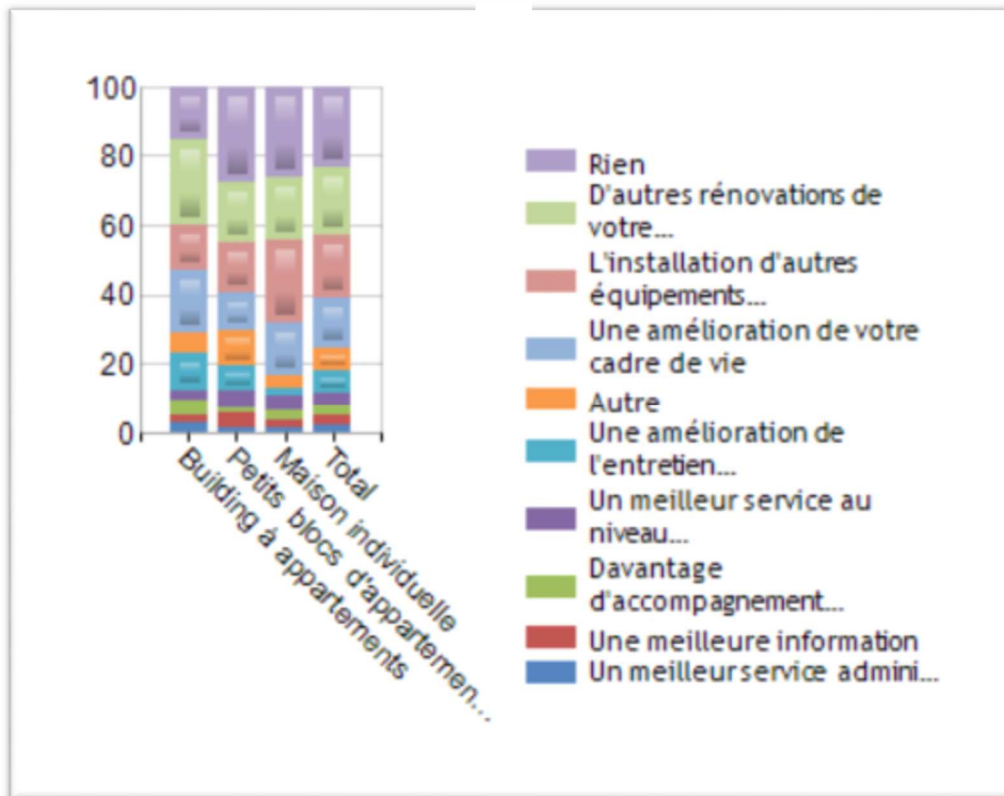


Ainsi, il ressort que les habitants de Faurieux souhaiteraient un meilleur cadre de vie et que c'est à Milmort que l'attente pour l'installation d'autres équipements est la plus présente. C'est à Delsupexhe qu'une amélioration de l'entretien des parties communes est attendue. On remarque également une bonne majorité de locataires n'attendant rien de plus pour les sites de Deprez, Perdrix et Liers.

Les attentes ne varient que très faiblement en fonction de l'ancienneté des locataires



Les attentes divergent légèrement en fonction du type de logement. Ainsi, par exemple, les occupants des maisons unifamiliales attendent l'installation de nouveaux équipements alors que les personnes vivant en appartement attendent une amélioration de l'entretien des parties communes.

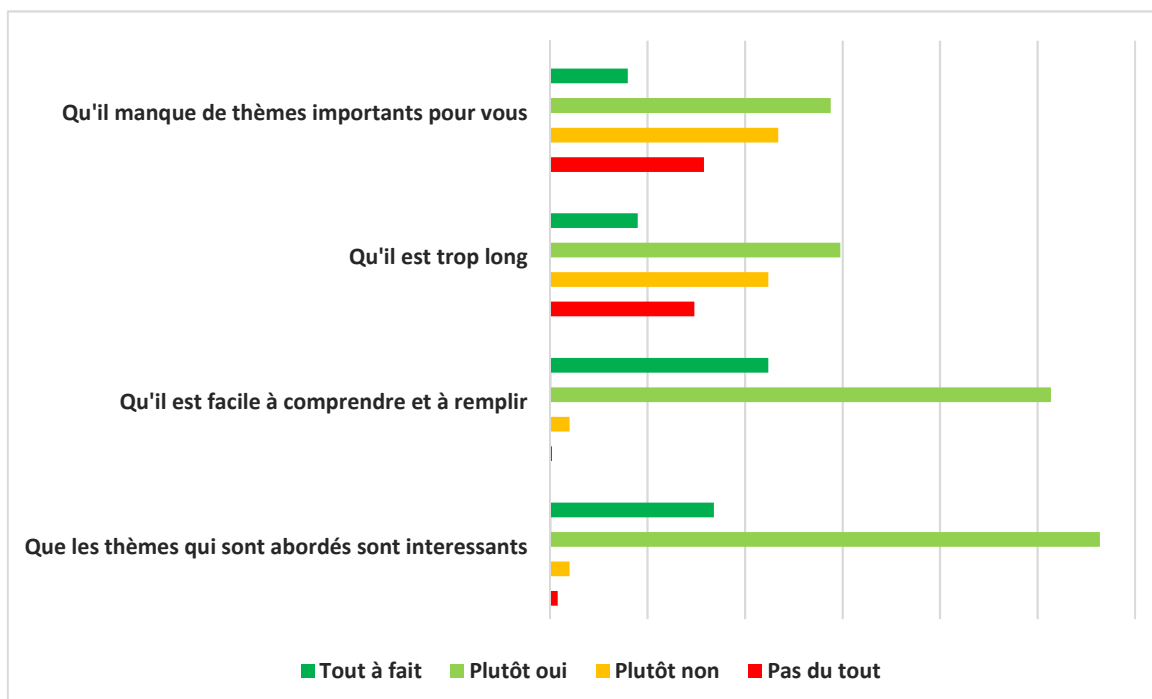


5.14 Chapitre 14 : Le questionnaire de satisfaction



Appréciation du questionnaire de satisfaction

	Pas du tout		Plutôt non		Plutôt oui		Tout à fait		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Que les thèmes qui sont abordés sont intéressants	4	1,10%	10	2,60%	282	74,20%	84	22,10%	380	100%
Qu'il est facile à comprendre et à remplir	1	0,30%	10	2,60%	257	67,60%	112	29,50%	380	100%
Qu'il est trop long	74	16,50%	112	29,50%	149	39,20%	45	11,80%	380	100%
Qu'il manque de thèmes importants pour vous	79	20,80%	117	30,80%	144	37,90%	40	10,50%	380	100%
Total	158	10,40%	249	16%	832	54,70%	281	18,50%	1520	100%




































Cette enquête de satisfaction a été assez bien accueillie par les locataires. Les thèmes traités les intéressent, important pour eux (satisfaction de 6,49 sur ce point), mais ils considèrent, bien plus qu'en 2014, que le questionnaire est trop long et que certains points supplémentaires importants ne sont pas présents.










































Le questionnaire est par ailleurs toujours considéré comme facile à remplir. Et pour terminer, 87% des personnes pensent que cette enquête est utile et peut améliorer leur situation.

6 Conclusion

Voici un tableau récapitulatif de tous les éléments qui ont fait l'objet d'une question de satisfaction.

Les clignotants rouges sont les plus problématiques, suivis par les clignotants orange ; quant aux verts, ils ne requièrent aucune amélioration dans l'immédiat. Il s'agit pour ces clignotants verts de se maintenir à cet excellent niveau.

<u>Le cadre de vie</u>		2017	2014
		 4,50	 4,80
<u>Espaces verts</u>		2017	2014
		 5,36	 5,62
	2017	2014	
Quantité des espaces verts	 5,83	 6,24	
Entretien des espaces verts	 5,43	 5,96	
Équipement des espaces verts	 4,83	 4,66	
<u>Sécurité</u>		2017	2014
		 5,53	 5,16
	2017	2014	
Délinquance	 5,5	 5,05	
Vandalisme	 5,31	 4,72	
Rassemblement de jeunes	 5,28	 5,16	
Circulation routière	 5,79	 5,70	
La quiétude et la tranquillité	 5,78		
<u>Policier de quartier</u>		2017	2014
		 2,05	 2,32
<u>Relations voisinage</u>		2017	2014
		 6,28	 6,24
	2017	2014	
Civisme	 6,33	 6,21	
Entretien des jardins privés	 6,4	 6,47	
Diversité culturelle	 6,64	 6,58	
Respect des parties communes	 5,74	 5,73	

Le logement et les parties privées			2017	2014
			 6,88	 7,03
Aménagement des parties privées du logement			2017	2014
			 7,31	 7,43
	2017	2014		
Taille du logement	 7,66	 7,90		
Nombre de pièces	 7,79	 7,94		
Espaces murs disponibles	 6,88	 7,19		
Espaces de rangement	 6,92	 6,70		
Équipement des parties privées			2017	2014
			 6,50	 6,67
	2017	2014		
Nombre de prises de courant	 6,54	 6,60		
Nombre d'appareils	 7,12	 7,17		
Chauffe - eau	 7,34	 7,06		
Sanitaire	 6,47	 6,79		
Chauffage	 6,45	 6,72		
Menuiseries	 6,65	 7,04		
Système de ventilation	 6,44	 6,70		
Portes intérieures	 6,44	 6,78		
Dallage extérieur privé	 5,21	 5,14		
Dallage intérieur	 5,79			
Parlophonie	 6,03			
Chauffage central	 7,49			
État général du logement			2017	2014
			 6,84	 7
	2017	2014		
Si rénovations	 6,71	 7,19		
Si pas de rénovations	 6,96	 6,82		

Parties communes			2017	2014
			6,43	6,65
Nettoyage des parties communes			2017	2014
			6,45	6,79
	2017	2014		
Nettoyage par travailleur ALE	5,33	6,47		
Nettoyage par la régie des quartiers	6,98	6,88		
Nettoyage par les locataires eux-mêmes	7,04	7,02		
Équipement des parties communes			2017	2014
			6,4	6,51
	2017	2014		
Ascenseur	6,16	6,88		
Éclairage des parties communes	7,02	6,83		
Caves communes	6,65	6,83		
Système de collecte immodices	6,84	6,93		
Dallage extérieur	5,29	5,57		
Parlophone	6,31	6,23		
Portes d'entrée	6,03	5,88		
Boîte aux lettres	6,89	7,00		
Les rénovations			2017	2014
			6,09	6,65
Les explications reçues			2017	2014
			5,93	6,14
	2017	2014		
Explication de la nature des travaux	6,93	6,96		
Explication du planning des travaux	6,27	6,63		
Explication des aides au déménagement	5,5	5,88		
Explication quant au déménagement éventuel	5,46	5,83		
Explication de l'impact sur le loyer	5,48	5,4		
Qualité des travaux			2017	2014
			5,74	6,22
	2017	2014		
Le respect des délais par les ouvriers de la SRL	5,97	7,08		
Explication sur les retards éventuels par les ouvriers de la SRL	5,62	6,83		
Protection des lieux durant les travaux par les ouvriers de la SRL	5,92	7,13		
Finition des travaux par les ouvriers de la SRL	6,07	6,33		
Nettoyage du logement après travaux par les ouvriers de la SRL	5,6	6,34		
Le respect des délais par les ouvriers non SRL	5,39	6,03		
Explication sur les retards éventuels par les ouvriers non SRL	4,91	5,76		
Protection des lieux durant les travaux par les ouvriers non SRL	5,55	5,59		
Finition des travaux par les ouvriers non SRL	5,4	5,27		
Nettoyage du logement après les travaux par les ouvriers non SRL	5,05	4,6		
Les économies d'énergie que vous réalisez suite aux travaux	6,42	6,53		
Les informations sur l'utilisation de nouveaux équipements	6,05	6,23		
L'amélioration au niveau du confort	6,66	7,08		
Déménagement pendant les travaux			2017	2014
			6,59	7,54
	2017	2014		
Aide au déménagement	5,36	7,09		
Logement d'hébergement	7,82	7,99		

Entretien des réparations et dépannages effectués par les ouvriers de la S.R.L.			2017	2014
			6,51	6,74
Garde technique du week-end			2017	2014
			4,29	4,97
Interventions techniques			2017	2014
			7,13	7,09
	2017	2014		
Délais avant la visite préalable	6,94	6,84		
Explications données avant la visite	7,01	6,93		
Délais avant l'intervention	6,95	6,79		
Respect du délais	7,13	7,01		
Qualité de l'intervention	6,74	7,39		
Rapidité d'exécution	7,48	7,06		
Respect du logement	7,63	7,64		
Attitudes des ouvriers de la S.R.L.			2017	2014
			8,12	8,17
	2017	2014		
Respect	8,71	8,68		
Soin	7,59	7,61		
Respect du logement	8,06	8,22		
L'accueil et les contacts avec les collaborateurs de la SRL			2017	2014
			7,03	6,76
Contact par téléphone, courrier et dans les bureaux			2017	2014
			7,16	6,24
	2017	2014		
Contact par téléphone	7,11	6,73		
Contact par courrier	7,13	5,56		
Contact par mail	7,2			
Contact dans les bureaux	7,2	6,44		
Chargée de clientèle			2017	2014
			7,03	7,07
	2017	2014		
Délais de réponse aux courriers	6,88	6,97		
Les services fournis	7,43	7,63		
La disponibilité	6,78	6,63		
Assistant social			2011	2014
			6,59	6,95
	2017	2014		
Les services fournis	6,49	6,61		
La disponibilité	6,69	7,29		
Satisfaction nouveaux locataires			2011	2014
			7,32	6,81
	2017	2014		
Informations administratives à l'arrivée	7,75	7,2		
Informations techniques à l'arrivée	7,21	6,81		
Propreté du logement à l'arrivée	6,92	6,34		
L'état des lieux s'est-il bien déroulé?	7,76	7,53		
Les remises en état prévues ont-elles été réalisées?	7,14	5,84		
L'état général de votre logement vous convient-il?	7,14	7,09		

7 Annexe : Questionnaire



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2017



**Cher client-locataire,
Votre avis est primordial.
Aidez-nous en complétant ce questionnaire.**

PARTIE 1 : VOTRE CADRE DE VIE ET VOTRE VOISINAGE

Êtes-vous satisfait des points suivants concernant les espaces verts COMMUNS (PAS VOTRE JARDIN PERSONNEL)?

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
1. La quantité d'espaces verts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Les équipements des espaces verts (bancs, plaines de jeux)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. L'entretien des espaces verts (tonte de pelouses, haies)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Êtes-vous satisfait des points suivants concernant les espaces extérieurs COMMUNS (PAS VOTRE JARDIN PERSONNEL)

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
4. La délinquance	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Le vandalisme	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. La fréquence des rassemblements de jeunes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. L'organisation de la circulation routière	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. La quiétude et la tranquillité	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Êtes-vous satisfait de vos relations avec vos voisins directs et indirects par rapport aux points suivants :

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
9. Le civisme (respect des autres, bruit, animaux,...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. L'entretien des jardins (privés et communs)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Le respect des parties communes (présence de déchets, propreté)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. La diversité culturelle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Êtes-vous satisfait du service rendu par votre policier de quartier?

- Je ne le connais pas
- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Tout à fait satisfait

PARTIE 2 : LES PARTIES COMMUNES

14. Y-a-t-il des parties communes dans votre immeuble (cave, hall, cage d'escaliers, ascenseur, ...)?

- Oui
- Non

ATTENTION
Si vous avez répondu "Non" allez à la partie 3 : "Votre logement" (question 28).
Si vous avez répondu "Oui" continuez avec la question 15.

15. Qui effectue le nettoyage de ces parties communes?

- Les locataires à tour de rôle
- Un locataire-relais
- La Régie des Quartiers (RQH)
- Je ne sais pas

Êtes-vous satisfait de l'état général des communs?

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
16. La qualité du nettoyage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. La fréquence du nettoyage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Le respect du nettoyage par les habitants et les visiteurs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Les dégradations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si vous disposez des équipements suivants dans votre immeuble, en êtes-vous satisfait?

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
20. Ascenseur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Eclairage des parties communes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22. Caves communes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23. Système de collecte des immondices	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24. Dallage extérieur	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25. Parlophones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26. Porte d'entrée de l'immeuble	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27. Boîtes aux lettres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PARTIE 3 : VOTRE LOGEMENT (LES PARTIES PRIVEES)

Considérez-vous que le logement est adapté à votre ménage par rapport aux points suivants ?

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
28. La taille du logement	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29. Le nombre de pièces	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30. Les espaces de murs disponibles pour les meubles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31 Les espaces de rangement (débarras, cagibis, caves ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si vous en disposez, êtes-vous satisfait du fonctionnement des équipements privés suivants?

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
32. Le nombre de prises de courant	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33. Le nombre d'appareils qu'on peut brancher en même temps	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34. Le chauffe-eau	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
35. Le sanitaire (lavabo, douche/baignoire, wc)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
36. Le chauffage	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
37. Les menuiseries extérieures (portes et fenêtres)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
38. Le système de ventilation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
39. Les portes intérieures	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
40. Le dallage extérieur (cour, terrasse)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
41. Le dallage intérieur, les revêtements de sol	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
42. La parlophonie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

43. Avez-vous dans votre logement des problèmes de moisissures et/ou d'humidité?

- Oui
- Non

44. Disposez-vous du chauffage central?

- Oui
- Non

Si oui, êtes-vous satisfait :

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
45. Du confort qu'il vous apporte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46. Du coût de son utilisation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47. Des entretiens et dépannages	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

48. Êtes-vous satisfait de l'état général de votre logement?

- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Tout à fait satisfait

49. Si vous en aviez l'occasion, achèteriez-vous votre logement?

- Oui
- Non

PARTIE 4 : LES TRAVAUX DE RENOVATIONS

IMPORTANTS

50. Des travaux de rénovations ont eu lieu il y a moins de 3 ans.

- Oui
- Non
- Pas de rénovations

51. La rénovation a-t-elle été réalisée par des ouvriers de la S.R.L. ou par des ouvriers d'une autre société?

- Ouvriers de la S.R.L.
- Ouvriers d'une autre société
- Les deux
- Je ne sais pas

Avez-vous reçu suffisamment d'informations sur les points suivants avant les rénovations (via les réunions information, le Journal (Entre-Nous), les documents spécifiques envoyés à votre domicile)?

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
52. La nature des travaux (ce qui devait être rénové)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53. Le planning (dates de début et fin du chantier, durée)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Les aides à votre disposition	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. Votre déménagement éventuel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. L'impact sur le montant du loyer	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Êtes-vous satisfait de la qualité et de l'impact des travaux au niveau des points suivants?

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
57. La protection du logement et de son contenu durant les travaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58. Les explications par rapport à d'éventuels contretemps ou retards	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59. La finition du travail	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60. Le nettoyage après la fin des travaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61. Le respect des délais annoncés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62. Les économies d'énergie que vous réalisez suite aux travaux	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63. L'amélioration du niveau de confort	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64. Les informations sur l'utilisation des nouveaux équipements	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

65. Si vous avez bénéficié d'une aide au déménagement à l'occasion des rénovations, en avez-vous été satisfait?

- Pas concerné
- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Tout à fait satisfait

66. Si vous avez bénéficié d'un logement d'hébergement durant les travaux, en avez-vous été satisfait?

- Pas concerné
- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Tout à fait satisfait

PARTIE 5 : LES ENTRETIENS, REPARATIONS, DEPANNAGES REALISES PAR LES OUVRIERS S.R.L.

67. Considérez-vous qu'une garde technique d'urgence le week-end est utile?

- Cela m'est personnellement utile
- Pas pour moi mais peut-être pour d'autres
- Non, c'est inutile

68. Savez-vous qu'il existe une garde d'urgence à la S.R.L. le week-end?

- Oui
- Non

69. Si vous avez déjà eu recours à la garde d'urgence du week-end, en avez-vous été satisfait?

- Pas concerné
- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Tout à fait satisfait

Si vous n'avez jamais eu recours à la garde technique du week-end, cochez la case "Pas concerné".

70. Des entretiens, réparations et dépannages ont-ils été effectués par des ouvriers de la S.R.L. à votre logement au cours des 3 dernières années?

- Oui
- Non

Si vous avez répondu "Non", allez à la partie 6 : "Entretiens, réparations, dépannages..." (question 81)

Si vous avez répondu "Oui", continuez avec la question 71.

Avez-vous été satisfait des points suivants concernant vos demandes de réparations et de dépannages?

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
71. Le délai avant qu'un responsable technique vienne évaluer le problème	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
72. Les explications reçues lors de cette visite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
73. Le délai annoncé avant l'intervention	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
74. Le respect de ce délai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
75. Le respect du logement durant la réparation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
76. La qualité du travail réalisé (problème réglé définitivement)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
77. Le respect du logement durant la réparation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
78. Les ouvriers de la S.R.L. sont respectueux et polis envers vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
79. Les ouvriers de la S.R.L. réalisent les travaux et réparations avec soin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
80. Les ouvriers de la S.R.L. respectent le logement et son contenu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**PARTIE 6 : LES ENTRETIENS, REPARATIONS,
DEPANNAGES REALISES PAR DES ENTREPRISES
EXTERNNES**

81. Des entretiens, réparations et dépannages ont-ils été faits à votre logement par des entreprises externes au cours des 3 dernières années?

- Oui
- Non

Si vous avez répondu "Non", passez à la partie 7 : "Les loyers" (question 86).

Si vous avez répondu "Oui", continuez avec la question 82.

82. Êtes-vous satisfait des informations que l'on vous communique au sujet des interventions réalisées par des entreprises externes?

- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Tout à fait satisfait

Êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant les ouvriers d'entreprises externes?

	Pas d'accord du tout	Plutôt pas d'accord	Plutôt d'accord	Tout à fait d'accord
83. Les ouvriers sont respectueux et polis envers vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
84. Les ouvriers réalisent les travaux et réparations avec soin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
85. Les ouvriers respectent le logement et son contenu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PARTIE 7 : LES LOYERS

86. Il est obligatoire de signaler IMMEDIATEMENT toute modification de la composition de votre famille ou de vos revenus. Le saviez-vous?

- Oui
- Non

87. Savez-vous quelles sanctions sont prévues si vous ne communiquez pas ces informations?

- Oui
- Non

88. Savez-vous comment est calculé votre loyer?

- Oui
- Non

89. Savez-vous quelles sanctions sont prévues en cas de non paiement de votre loyer?

- Oui
- Non

90. Les demandes de renseignements que vous envoie la S.R.L. sont-elles exprimées clairement (savez-vous directement quels documents vous devez nous renvoyer)?

- Oui
- Non

PARTIE 8 : LE CONTRÔLE DES LOGEMENTS ET JARDINS

91. Trouvez-vous qu'un contrôle des jardins et des logements soit utile?

- Oui
- Non

PARTIE 9 : LES DEMANDES DE TRANSFERT DE LOGEMENT

92. Pour quelle(s) raison(s) voudriez-vous éventuellement introduire une demande de transfert de logement? Vous pouvez cocher plusieurs réponses (3 max.)

- Logement mal proportionné (trop petit/trop grand)
- Le voisinage
- Le quartier (commerces, mobilité)
- Etat général du logement
- Le montant du loyer (trop élevé)
- Autre
- Je n'ai aucune raison de demander un transfert de logement

93. Depuis que vous occupez votre logement actuel, avez-vous déjà introduit une demande de transfert de logement ou envisagez-vous d'en introduire une?

- Oui
- Non

PARTIE 10 : LE SERVICE DE GESTION DES PLAINTES

94. Savez-vous que la S.R.L. met à votre disposition un service de gestion des plaintes?

- Oui
- Non

95. Savez-vous exactement pour quels motifs vous pouvez vous adresser à ce service?

- Oui
- Non

96. Trouvez-vous utile l'existence d'un service de gestion des plaintes?

- Oui
- Non

PARTIE 11 : L'ACCUEIL ET LES CONTACTS AVEC NOS

COLLABORATEURS

97. Lorsque vous voulez vous adresser à la S.R.L., à qui vous adressez-vous le plus souvent? (2 réponses maximum)

- A votre chargée de clientèle
- A l'accueil de la S.R.L. (dans nos bureaux ou par téléphone)
- Au Comité Consultatif des Locataires et Propriétaires (CCLP)
- A un ouvrier lorsqu'il passe
- A votre locataire-relais
- Par mail
- Par sms
- Autre

Êtes-vous satisfait de votre contact avec la S.R.L.?

	Pas concerné	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
98. Par téléphone?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99. Par courrier?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
100. Par mail?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
101. Lorsque vous venez dans nos bureaux?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

102. Êtes-vous satisfait des délais de réponse aux courriers que vous envoyez à la S.R.L.?

- Pas concerné
- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Tout à fait satisfait

103. Êtes-vous satisfait de vos différents contacts avec votre chargée de clientèle?

- Pas du tout satisfait
 - Plutôt pas satisfait
 - Plutôt satisfait
 - Tout à fait satisfait
-

104. Êtes-vous satisfait de la disponibilité de votre chargée de clientèle?

- Pas du tout satisfait
 - Plutôt pas satisfait
 - Plutôt satisfait
 - Tout à fait satisfait
-

105. Trouvez-vous utile l'existence d'une permanence administrative le soir ou le samedi matin?

- Oui, cela m'est personnellement utile
 - Pas pour moi, mais peut-être pour d'autres
 - Non c'est inutile
-

106. Si une permanence vous est personnellement utile, quel jour vous paraît le plus adéquat?

- Lundi soir
 - Mardi soir
 - Mercredi soir
 - Jeudi soir
 - Vendredi soir
 - Samedi matin
-

107. Savez-vous que la S.R.L. vous propose l'aide d'un référent social?

- Oui
 - Non
-

108. Êtes-vous satisfait de la disponibilité du référent social ?

- Pas concerné
- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Tout à fait satisfait

109. Si vous avez déjà fait appel à notre référent social, avez-vous été satisfait de l'aide qu'il vous a apportée?

- Pas concerné
- Pas du tout satisfait
- Plutôt pas satisfait
- Plutôt satisfait
- Tout à fait satisfait

110. Savez-vous que la S.R.L. vous propose l'aide d'une coach clientèle ?

- Oui
- Non

111. Pensez-vous que l'accueil à la S.R.L. se soit amélioré au cours des 3 dernières années?

- Je ne sais pas
- Pas du tout
- Plutôt non
- Plutôt oui
- Tout à fait

112. Avez-vous emménagé dans votre logement actuel depuis moins de 3 ans?

- Oui
- Non

Lors de votre emménagement, qu'avez-vous pensé des éléments suivants?

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
113. Avez-vous reçu les informations administratives nécessaires?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
114. L'état des lieux s'est-il bien déroulé?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
115. Avez-vous reçu les informations techniques nécessaires?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
116. Votre logement était-il propre?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
117. Les remises en état prévues ont-elles été faites avant votre arrivée?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
118. L'état général de votre logement vous satisfaisait-il?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PARTIE 12 : LA COMMUNICATION - LES INFORMATIONS

Les documents suivants que vous envoie la S.R.L. sont-ils clairs et/ou utiles ou ne les lisez-vous pas?

	Clairs	Utiles	Je ne les lis pas	Pas concerné
119. Les courriers personnalisés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
120. Les circulaires toute-boîte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
121. Les brochures ("Droits et Devoirs des Locataires",...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
122. Les affichages aux valves dans les halls d'entrée des communs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
123. Le trimestriel "Entre-Nous" (journal de la S.R.L.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
124. La nouvelle fardé d'accueil du locataire "Bienvenue"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

125. Avez-vous déjà consulté le site internet de la S.R.L.?

- Oui
 Non

Si oui, êtes-vous satisfait :

	Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait
126. Des informations qui s'y trouvent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
127. De l'esthétique du site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
128. De la structure du site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
129. De la facilité avec laquelle vous pouvez trouver des informations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

130. Souhaitez-vous qu'une partie des contacts avec la S.R.L. se fasse par e-mail?

- Oui
 Non

131. Disposez-vous d'un ordinateur ou d'un smartphone ?

- Oui
 Non

132. Disposez-vous d'une adresse e-mail?

- Oui
 - Non
-

133. Savez-vous en quoi consiste un EXTRANET?

- Oui
- Non

L'EXTRANET est un espace sur internet où vous pourriez accéder à vos données liées à la S.R.L. en vous connectant à l'aide d'un identifiant et d'un mot de passe. Grâce à cet outil vous pourriez, par exemple, consulter le montant de votre loyer ou faire une demande d'intervention pour des travaux. Tout cela grâce à votre connexion internet.

134. Seriez-vous prêt à utiliser ce système?

- Oui
- Non

PARTIE 13 : L'EVOLUTION GLOBALE DE LA S.R.L.

135. Diriez-vous que, par rapport au passé, la S.R.L. :

- S'améliore
 - Stagne (n'évolue pas)
 - Se détériore (devient moins performante)
 - Je ne sais pas
-

136. De manière globale, quel est votre niveau de satisfaction de la S.R.L.?

- Pas du tout satisfait
 - Plutôt pas satisfait
 - Plutôt satisfait
 - Tout à fait satisfait
-

137. Qu'attendez-vous en tout premier lieu de la S.R.L.? Une seule réponse possible.

- Une amélioration de votre cadre de vie
- Une amélioration de l'entretien des parties communes
- D'autres rénovations de votre logement
- L'installation d'autres équipements dans votre logement
- Un meilleur service administratif
- Un meilleur service au niveau des travaux
- Une meilleure information
- Davantage d'accompagnement social
- Autre
- Rien

Concernant ce questionnaire, pensez-vous :

	Pas du tout	Plutôt non	Plutôt oui	Tout à fait
138. Que les thèmes qui sont abordés sont intéressants	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
139. Qu'il est facile à comprendre et à remplir	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
140. Qu'il est trop long	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
141. Qu'il manque de thèmes importants pour vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

142. Pensez-vous que ce type d'enquête de satisfaction est utile, que cela peut aider à améliorer les choses?

- Oui
- Non

PARTIE 14 : RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

143. Dans quel quartier habitez-vous?

- Delsupèxhe
 - Deprez
 - Faurieux
 - Ferrer
 - Liers
 - Milmort
 - Perdrix/Dessart
 - Pontisse
 - Europe
 - Préalles/Cité des Monts
 - Sauveur
 - Vottem
 - Herstal Centre (Dumonceau, Petite-Voie, Large-Voie)
-

144. Dans quel type de logement habitez-vous?

- Building à appartements
 - Petits blocs d'appartements (4 logements maximum)
 - Maison individuelle
-

145. Quelle est la situation actuelle de votre chef de ménage?

- Ouvrier
 - Employé
 - Indépendant
 - Chômeur
 - Pensionné
 - Invalide (mutuelle ou autre)
 - Il ou elle bénéficie du Revenu d'Insertion sociale (CPAS)
 - Autre
-

146. Combien de personne(s) compose(nt) votre ménage? Veuillez indiquer le nombre de personnes dans votre ménage (sans oublier de vous compter vous-même)

- 1
 - 2
 - 3
 - 4
 - 5
 - 6 et plus
-

147. Depuis combien de temps êtes-vous locataire à la S.R.L.?

- Moins de 5 ans
- Entre 5 ans et 10 ans
- Plus de 10 ans

Nous vous remercions d'avoir participé à notre enquête !

8. Qualité de l'échantillon

Nombre d'observations : 380

Nombre de variables : 147

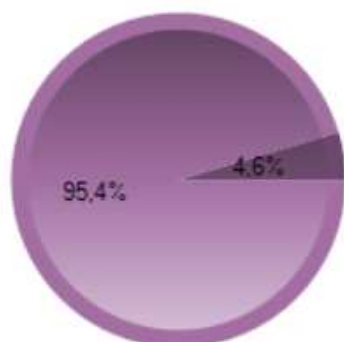
Taux de remplissage global

95,4%



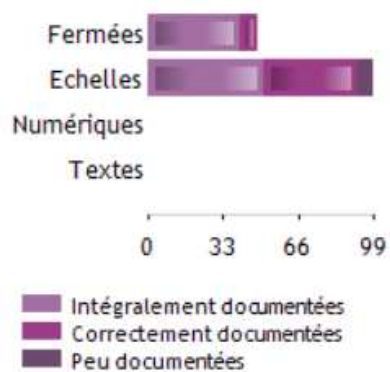
Sous réserve de la représentativité de votre échantillon, votre échantillon est suffisant pour des estimations correctes.

Taux de remplissage de la table des données

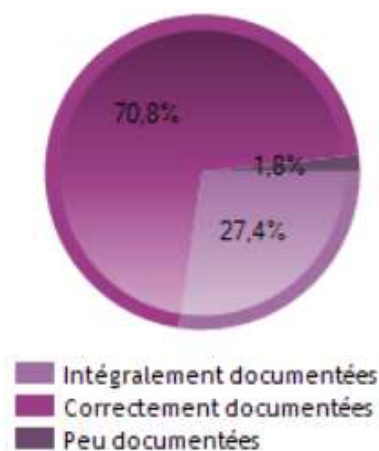


■ Cellules documentées
■ Cellules non documentées

Documentation des variables



Documentation des observations



Le taux de remplissage indique, pour l'ensemble des répondants, le pourcentage de questions ayant obtenu une réponse effective. Les non-concernées ne sont pas prises en compte : en effet les renvois et conditions de présentation ont conduit à ne présenter en moyenne que 115,2 questions.

Détails du taux de remplissage des variables

Variables	Fermées	Échelles	Numériques	Textes	Total
Intégralement documentées	41	51	0	0	92
Correctement documentées	7	41	0	0	48
Mal documentées	0	7	0	0	39

Détails du taux de remplissage des observations

Observations	Pour l'ensemble des variables	Pour les fermées	Pour les échelles	Pour les numériques	Pour les textes
Intégralement documentées	104	359	105	0	0
Correctement documentées	269	21	250	0	0
Mal documentées	7	0	25	0	0
Singulières	0	0	0	0	-
Avec trop peu de variance	-	-	86	-	-

9 Bibliographie

- BERTHIER N., « Les techniques d'enquête en sciences sociales - Méthode et exercices corrigés », 352 p., Armand Colin, Paris, 2006
- GANASSALI S., « Les enquêtes par questionnaire avec Sphinx », 247 p., Pearsons Education France, Paris, 2011
- NOYE D., « Pour satisfaire nos clients - 3^{ème} édition », 175 p., INSEP, Paris, 1998
- THIETART R.-A. & coll., « Méthodes de recherche en management - 3^{ème} édition », 586 p., DUNOD, Paris, 2007
- HABITAT 25, « Enquête triennale 2007 » - Questionnaire
- HABITAT 25, « Sondage triennal 2005 » - Questionnaire
- HABITAT 25, « Tableau de bord des résultats globaux de l'enquête de satisfaction