



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

Lieu et date :

Herstal, Liers, Vottem, Milmort -Mai 2021

Enquête réalisée par :

Mme Pascale LEONARD, Directrice des Ressources Humaines à la S.R.L.Herstal

Avec la collaboration de :

Mme Rim SISO, Collaboratrice R.H. à la S.R.L. Herstal

1 Sommaire

Cette cinquième 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, 2014 et 2017 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 participation 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 élevée dans le chef des locataires envers la S.R.L. dans son ensemble. Cette satisfaction est chiffrée à 7,61/10, note en amélioration et très positive au vu des barèmes de pondération utilisés, dont nous reparlerons dans les sections suivantes.

La satisfaction relevée dans la présente enquête est **nettement supérieure** à celle mesurée en 2007 (6,80), 2011 (6,70), 2014 (6,79) et 2017 (6,89)

Avant d'entrer dans le détail du rapport d'analyse, quelques points forts peuvent être d'ores et déjà signalés :

- ~ Le respect dont font preuve les ouvriers de la SRL Herstal à l'égard des locataires.
- ~ Le respect dont font preuve, en cas d'interventions techniques, les ouvriers de la SRL Herstal à l'égard des logements et de leur contenu.
- ~ Les informations administratives fournies aux locataires lors de leur arrivée.
- ~ La qualité des interventions techniques.
- ~ Le chauffage central.

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	4
4	DONNÉES ET MÉTHODES.....	5
4.1	Caractéristiques de l'enquête.....	5
4.2	Instruments de collecte des données avec leurs spécifications	10
4.3	Aspects logistiques.....	12
4.4	Constructions effectuées en vue de l'analyse	13
4.5	Chapitre 1 : Cadre de vie et voisinage.....	15
4.6	Chapitre 2 : Parties communes.....	31
4.7	Chapitre 3 : Le logement et les parties privées	42
4.8	Chapitre 4 : Les rénovations	61
4.9	Chapitre 5 : Les entretiens, réparations et dépannages effectués par les ouvriers de la S.R.L. 66	
	Chapitre 6 : Les entretiens, réparations et dépannages effectués par les ouvriers d'une autre société 71	
4.10	Chapitre 7 : Les loyers.....	72
4.11	Chapitre 8 : Le contrôle des logements et des jardins.....	74
4.12	Chapitre 9 : Les demandes de transfert de logement.....	74
4.13	Chapitre 10 : Le service de gestion des plaintes	76
4.14	Chapitre 11 : L'accueil et les contacts avec les collaborateurs de la S.R.L.....	78
4.15	Chapitre 12 : La communication - les informations	90
4.16	Chapitre 13 : La satisfaction globale par rapport à la S.R.L.	91
4.17	Chapitre 14 : Le questionnaire de satisfaction.....	95
5	CONCLUSIONS	96
6	ANNEXE : QUESTIONNAIRE	102
8.	QUALITÉ DE L'ÉCHANTILLON.....	119
9	BIBLIOGRAPHIE	121

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, 2014 et 2017 en lançant une cinquième 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 de 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 continue 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 1780 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.

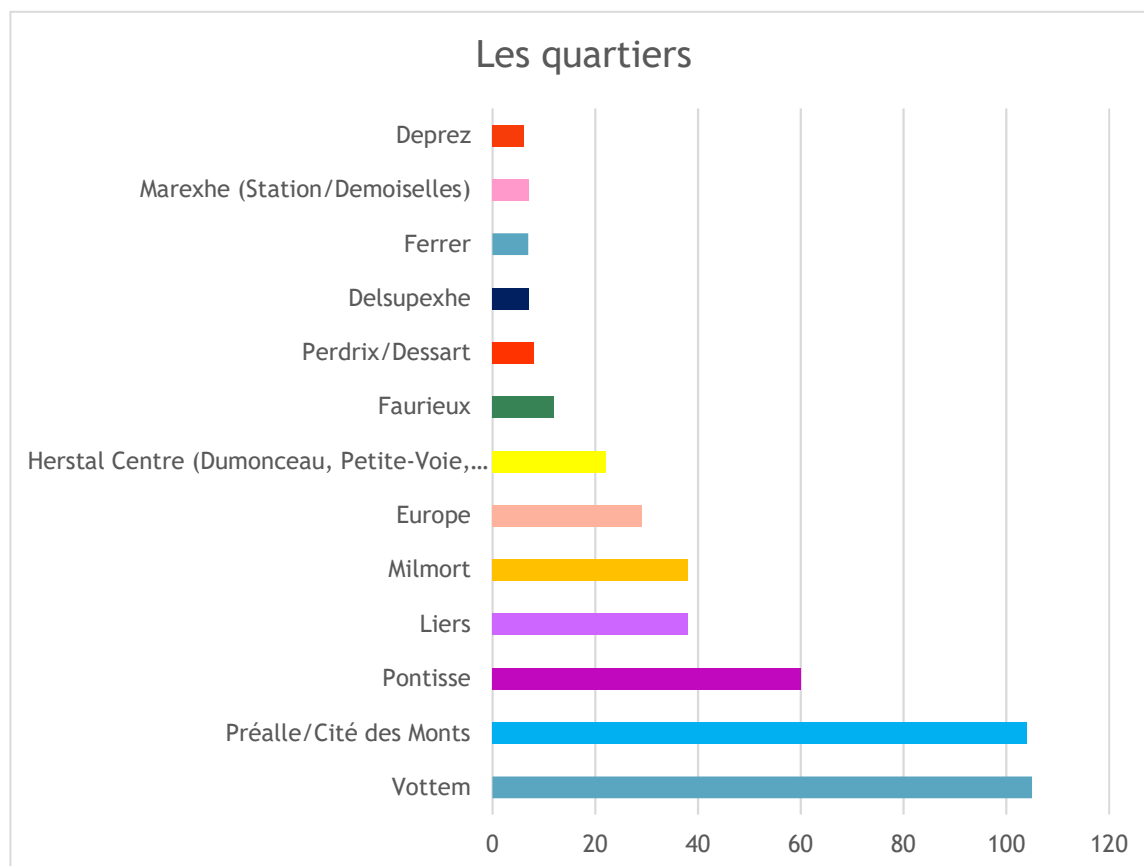
Le taux de réponse de cette enquête est de 25,44% (453 ménages parmi les 1780 que compte la S.R.L. Herstal), soit un taux de réponse plus élevé qu'en 2017 où 23,28% des locataires avaient donné suite à l'enquête (32,35% en 2014, 41,31% en 2011 et 36,87% en 2007).

Nous sommes ravis de l'augmentation du taux de réponse et 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

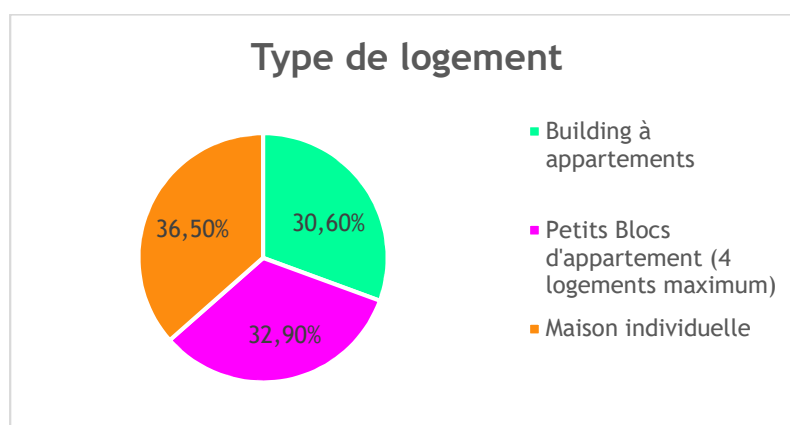
	Effectifs	% Obs.
Deprez	6	1,40%
Delsupexhe	7	1,60%
Ferrer	7	1,60%
Marexhe (Station/Demoiselles)	7	1,60%
Perdrix/Dessart	8	1,80%
Faurieux	12	2,70%
Herstal Centre (Dumonceau, Petite-Voie, Large-Voie)	22	5,00%
Europe	29	6,50%
Liers	38	8,60%
Milmort	38	8,60%
Pontisse	60	13,50%
Préalles/Cité des Monts	104	23,50%
Vottem	105	23,70%
Total	443	100%



Comparaison entre effectifs théoriques et effectifs recueillis pendant l'enquête

	Effectifs théoriques	Effectifs réels	Pourcentage de répondants
Ferrer	32	7	21,88%
Europe	144	29	20,14%
Pontisse	312	60	19,23%
Liers	135	38	28,15%
Milmort	125	38	30,40%
Marexhe (Station/Demoiselles)	17	7	41,18%
Herstal Centre (Dumonceau/ Petite-Voie, Large-Voie)	34	22	64,71%
Préalles/ Cité des Monts	467	104	22,27%
Faurieux	48	12	25,00%
Delsupexhe	58	7	12,07%
Perdrix/ Dessart	40	8	20,00%
Vottem	390	105	26,92%

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 Delsupexhe où le taux de réponse est à peine supérieur à 10%. Les plus récentes implantations (Marexhe et Herstal Centre) enregistrent un taux de réponse très important

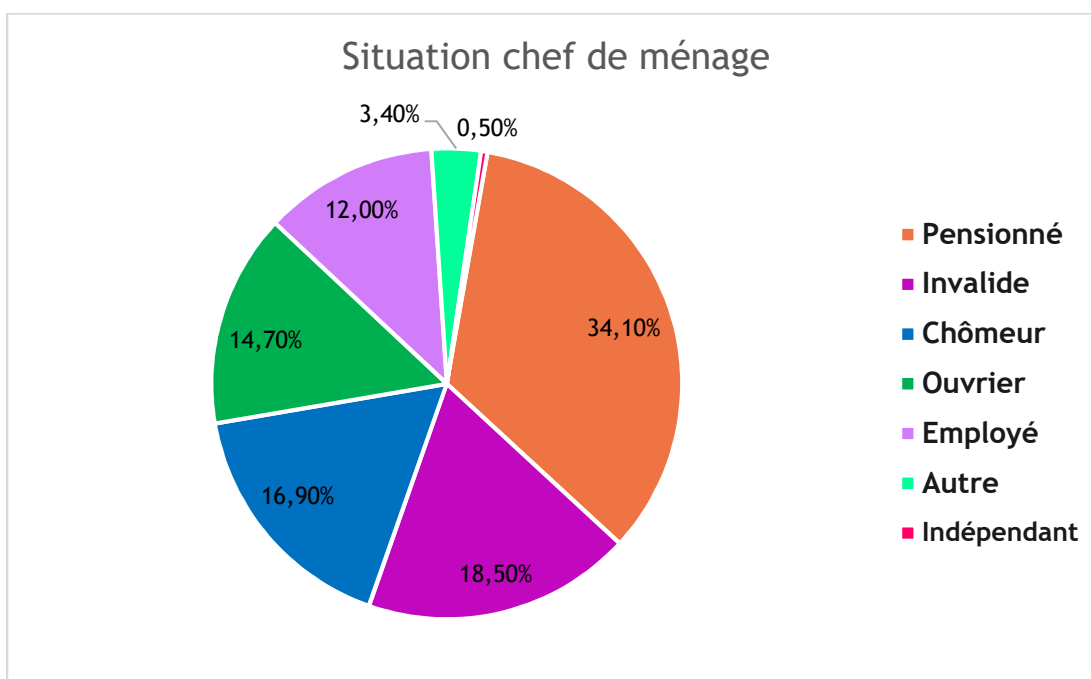


Type de Logement		
	Nb	% cit.
Building à appartements	135	30,60%
Petits Blocs d'appartement (4 logements maximum)	145	32,90%
Maison individuelle	161	36,50%
Total (12 non-réponses)	441	100,00%

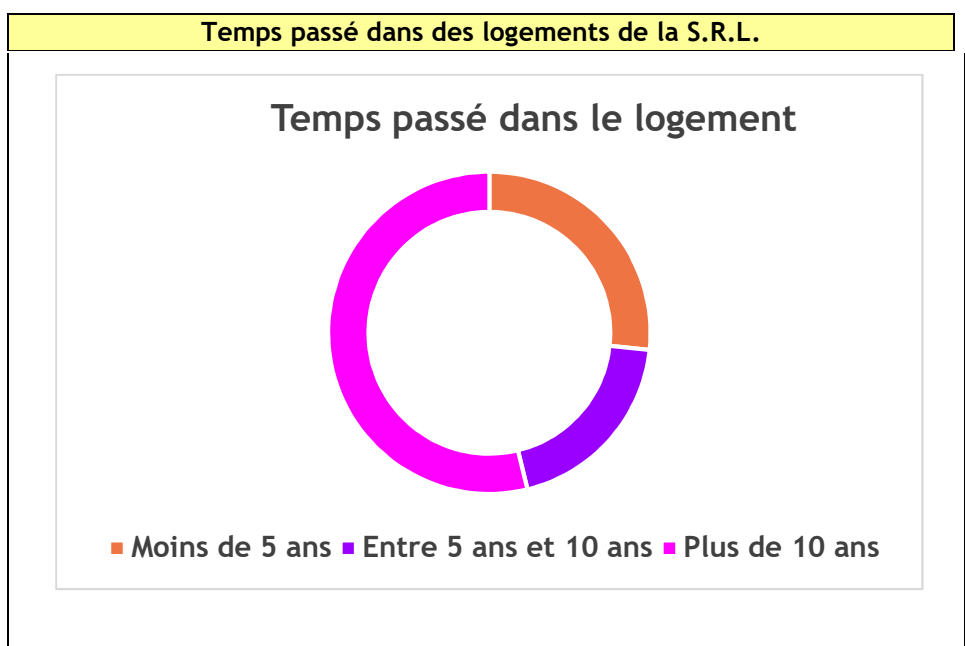
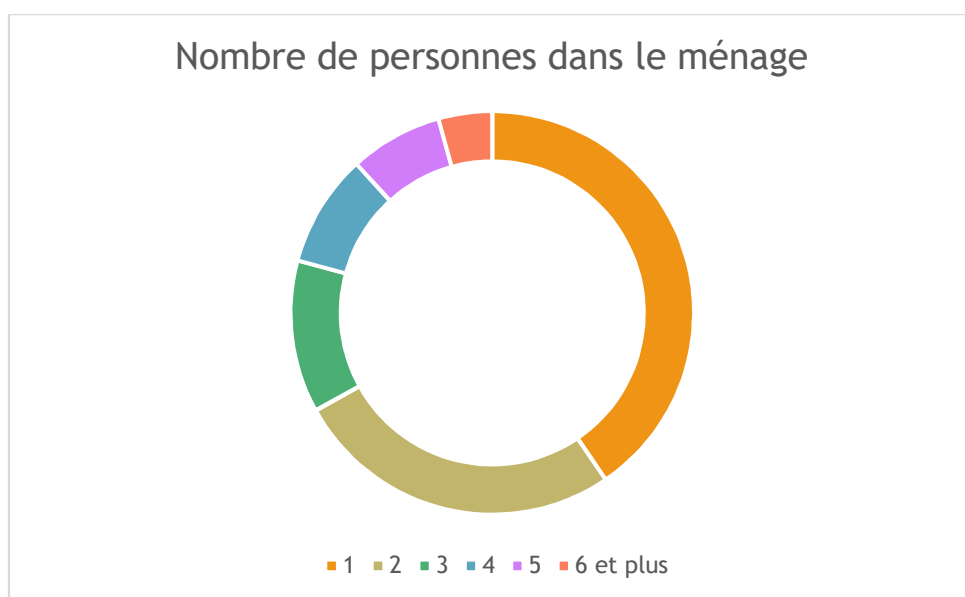
La clientèle répondante est répartie à parts plus ou moins égales entre des maisons individuelles (36,5%), des petits blocs d'appartements (32,9%) et enfin des buildings à appartements, qui constituent la plus petite part de la population répondante (30,6%). Si l'on compare ces effectifs à la distribution 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 de ménage	Effectifs	% Rép.
Pensionné	151	34,10%
Invalide	82	18,50%
Chômeur	75	16,90%
Ouvrier	65	14,70%
Employé	53	12,00%
Autre	15	3,40%
Indépendant	2	0,50%
Total (10 non-réponses)	443	100%



Composition de ménage des répondants (nb pers)		
	Effectifs	% Rep.
1	179	40,50%
2	117	26,50%
3	54	12,20%
4	40	9,00%
5	33	7,50%
6 et plus	19	4,30%
Total (11 non-réponses)	442	100%



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 18 pages comprenant 155 questions. En vue de mesurer l'évolution depuis 2017 et dresser une analyse comparative, le questionnaire diffusé pour la présente enquête est, à peu de choses près, identique à celui proposé en 2017. 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 février 2021, le questionnaire a été amendé par chaque coordinateur.

Un système de renvois a été mis en place. Par exemple, nous avons des locataires habitant dans des maisons, des buildings ou de petits blocs d'appartements. Nous comprenons 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 :

Comme nous pouvons le constater, un code couleurs a été mis en place :

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.

- Bleu clair/grande police noire : titres de parties
- bleu foncé : questions
- Bleu clair/petite police noire : 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?

				
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.

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

Oui	Non
-----	-----

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

Réponse unique :

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

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

Réponse multiple :

95. 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)
L'état 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 22 février 2021 et les réponses étaient attendues pour le 19 mars 2021. 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, 2014 et 2017, cette cinquième enquête n'a pas été confiée à un bureau externe. La personne responsable de l'enquête est Mme Pascale LEONARD, Directrice des Ressources Humaines au sein de la S.R.L. de 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, 2014 et 2017. 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).

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.

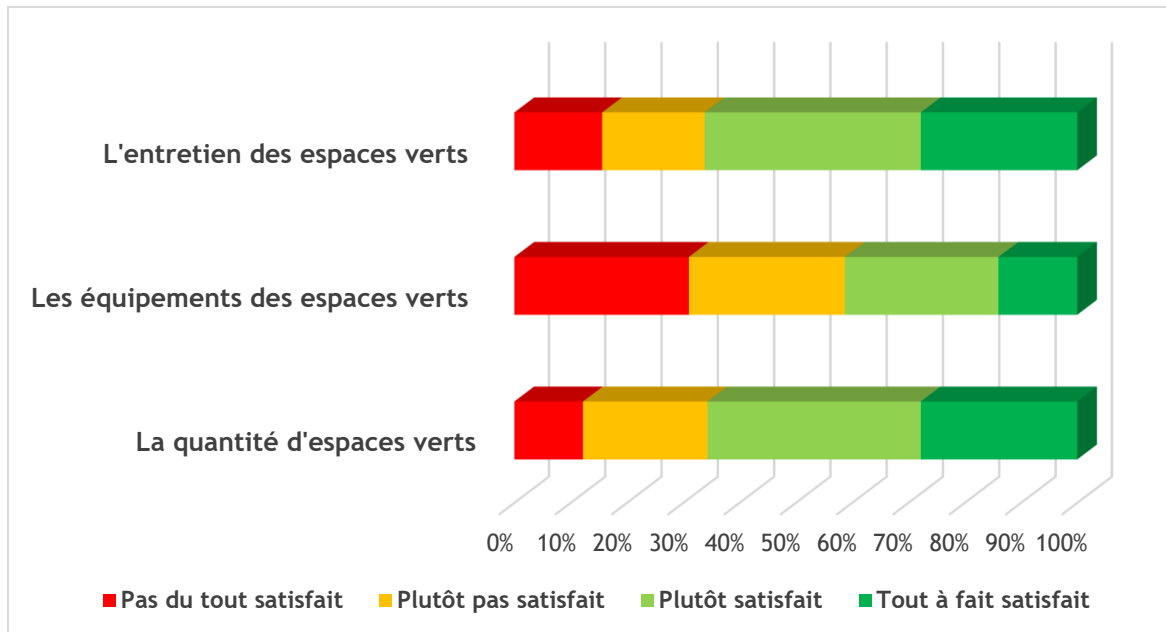
4.5 Chapitre 1 : Cadre de vie et voisinage

4.5.1 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	
La quantité d'espaces verts	53	12,20%	96	22,10%	165	37,90%	121	27,80%
Les équipements des espaces verts	133	31,00%	119	27,70%	117	27,30%	60	14,00%
L'entretien des espaces verts	68	15,60%	79	18,20%	167	38,40%	121	27,80%
Total	254	19,60%	294	22,60%	449	34,60%	302	23,20%

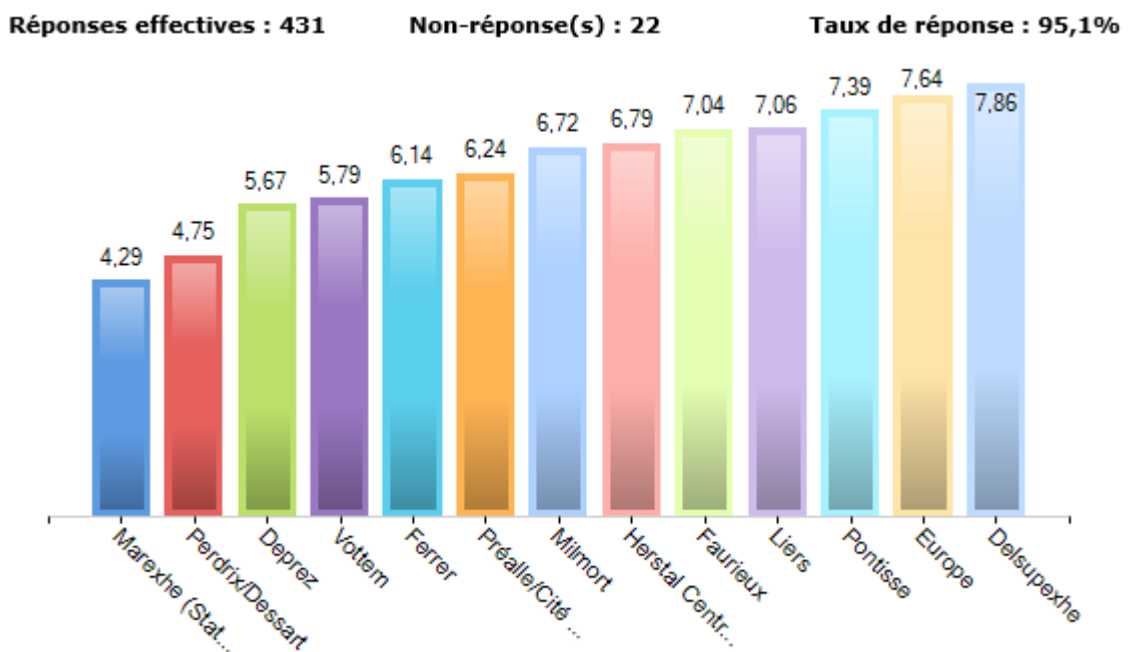


Les espaces verts restent un point faible pour la S.R.L. même si les résultats ne sont pas catastrophiques, ils enregistrent une légère amélioration par rapport à 2017. Le score moyen global est de 5,94/10 (5,36/10 en 2017, 5,62/10 en 2014, 5,17/10 en 2011 et 5,15/10 en 2007).

La quantité et l'entretien des espaces verts obtiennent des scores assez moyens (respectivement 6,5/10 et 6,43/10), tous 2 en augmentation par rapport à 2017. Par contre, même si une amélioration est constatée, l'équipement des espaces verts obtient, tout comme les fois précédentes, une des pires notes de l'enquête, avec 4,88/10 (4,83/10 en 2017, 4,66/10 en 2014, 3,91 en 2011 et 3,7 en 2007). 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 : La satisfaction des locataires des quartiers Ferrer et Liers a augmenté par rapport à 2017 contrairement à la satisfaction des locataires du quartier Perdrix qui passe sous la barre des 5/10. Les répondants du nouveau site de Marexhe affichent une très faible satisfaction également, 4,29/10.

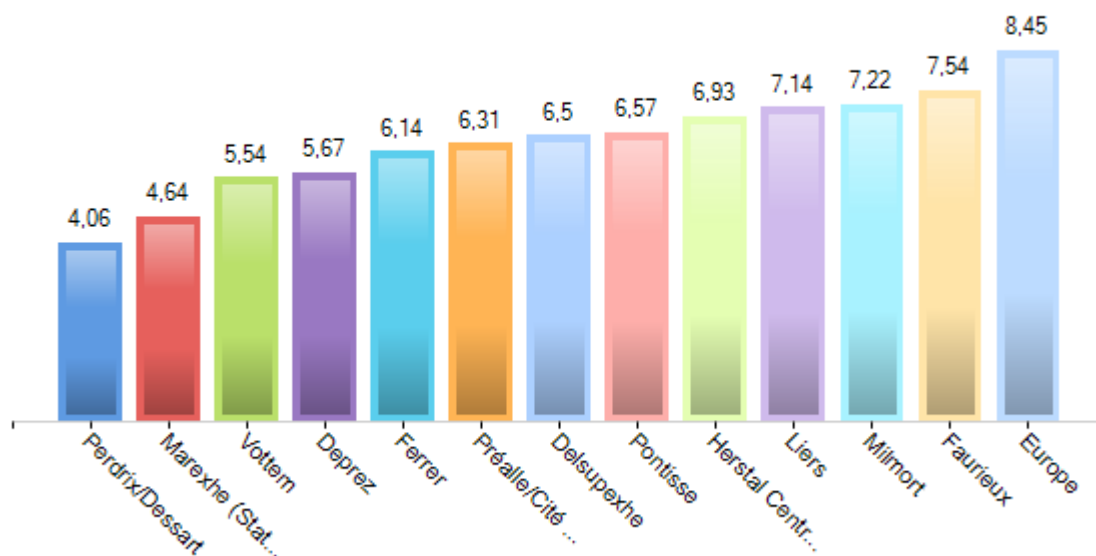


- ~ Sur l'entretien des espaces verts : Tous les quartiers sont en progression par rapport à 2017 à l'exception de Perdrix et Ferrer. 4 autres sites reçoivent une note inférieure à 6/10.

Réponses effectives : 429

Non-réponse(s) : 24

Taux de réponse : 94,7%

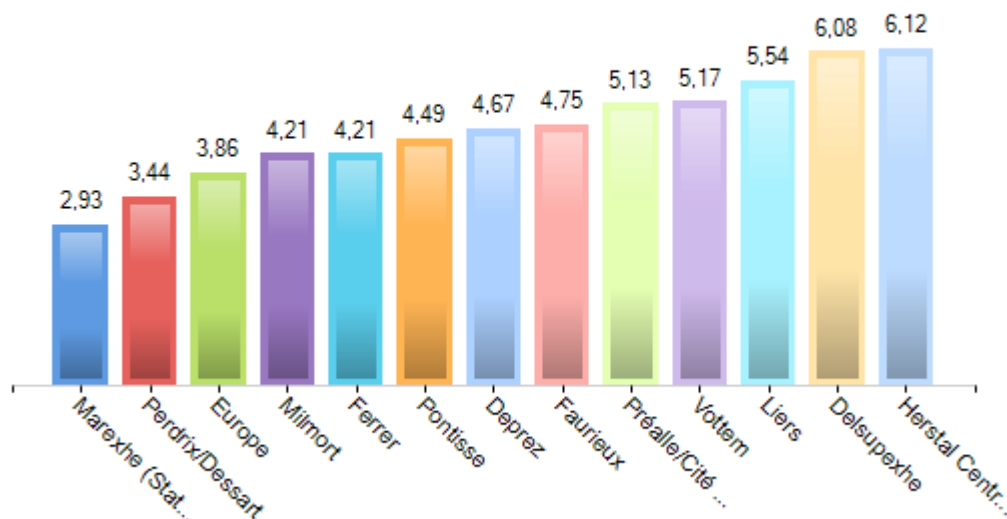


- ~ Sur les équipements des espaces verts : Comme pour les 2 autres points relatifs aux espaces verts, Marexhe obtient le moins bon score alors que Delsupexhe et Herstal Centre se disputent la première place, laquelle dépasse à peine la barre 6/10

Réponses effectives : 424

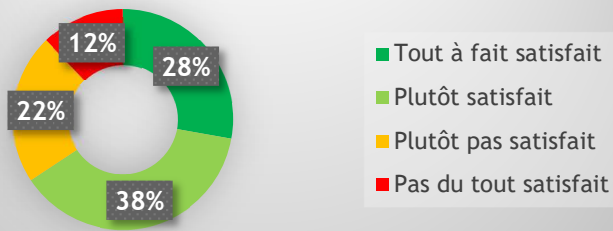
Non-réponse(s) : 29

Taux de réponse : 93,6%

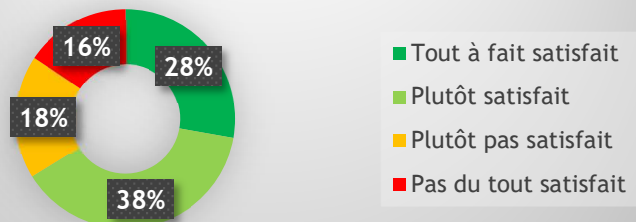


La quantité des espaces verts 2021

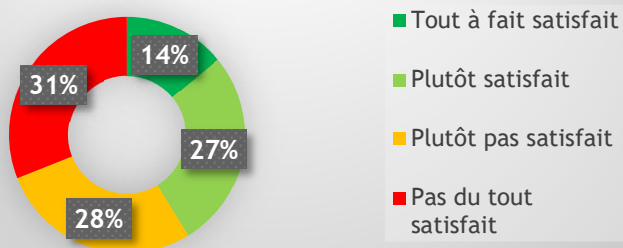
□



L'entretien des espaces verts 2021



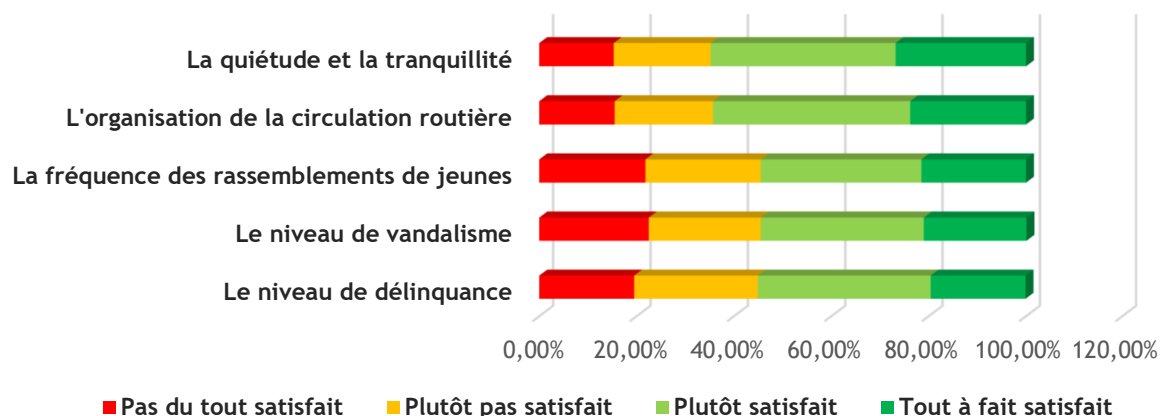
Les équipements des espaces verts 2021



4.5.2 La sécurité

	Pas du tout satisfait		Plutôt pas satisfait		Plutôt satisfait		Tout à fait satisfait		TOTAL
	Eff.	%Rép	Eff.	%Rép	Eff.	%Rép	Eff.	%Rép	
Le niveau de délinquance	83	19,50%	108	25,40%	151	35,50%	83	19,50%	425 100%
Le niveau de vandalisme	96	22,50%	98	23%	143	33,50%	90	21,10%	427 100%
La fréquence des rassemblements de jeunes	93	21,80%	101	23,70%	141	33,00%	92	21,50%	427 100%
L'organisation de la circulation routière	66	15,50%	86	20,20%	172	40,50%	101	23,80%	425 100%
La quiétude et la tranquillité	67	15,30%	87	19,90%	166	38,00%	117	26,80%	437 100%
TOTAL	405	18,90%	480	22,40%	773	36,10%	483	22,60%	2141 100%

La sécurité (2021)

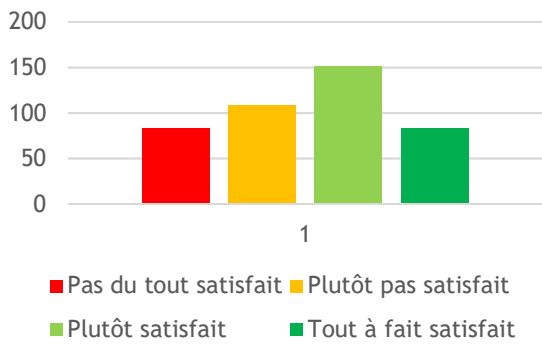


Malgré que cette thématique enregistre une amélioration constante depuis 2007, la sécurité reste un domaine d'amélioration, caractérisé par une moyenne globale de 5,96/10 (5,53/10 en 2017, 5,16/10 en 2014, 4,71/10 en 2011 et 4,64 en 2007). Constat encourageant, plus aucun score n'apparaît sous la barre de 5/10 :

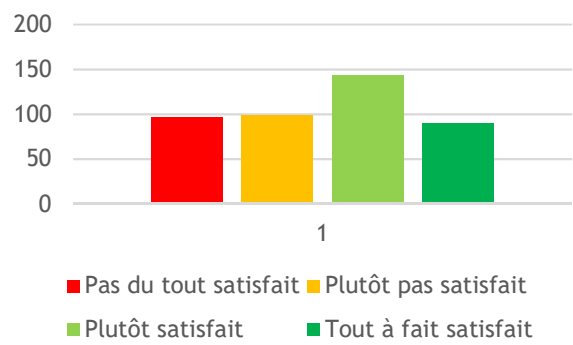
- ~ Délinquance : 5,75 (5,5 en 2017, 5,05 en 2014, 4,86 en 2011 et 4,74 en 2007)
- ~ Vandalisme : 5,71 (5,31 en 2017, 4,72 en 2014, 4,33 en 2011 et 4,26 en 2007)
- ~ Rassemblements des jeunes : 5,74 (5,28 en 2017, 5,16 en 2014, 4,60 en 2010 et 4,57 en 2007)
- ~ Circulation routière : 6,25 (5,79 en 2017, 5,70 en 2014, 5,04 en 2010 et 4,99 en 2007)
- ~ Quiétude et tranquillité : 6,36 (5,78 en 2017 nouvel item)

Ce sont les problématiques liées à la circulation routière et à la quiétude qui, selon les répondants, ont évolué le plus favorablement.

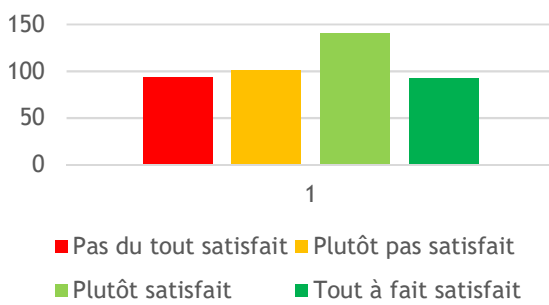
La délinquance



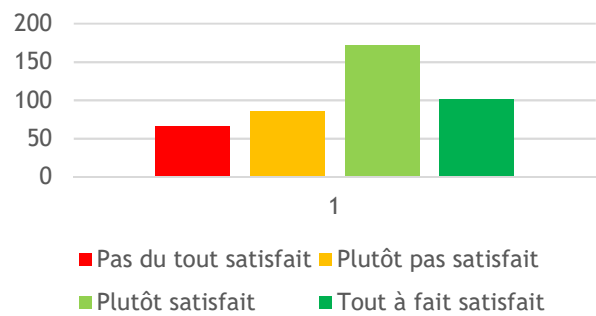
Le vandalisme



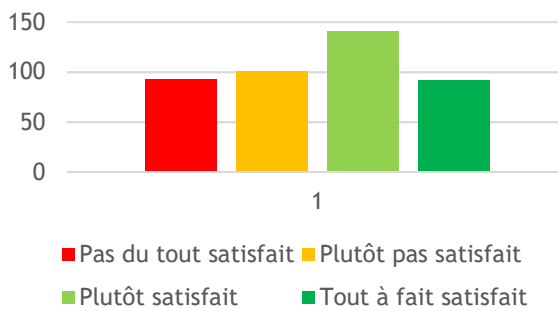
La fréquence des rassemblements des jeunes



L'organisation de la circulation routière

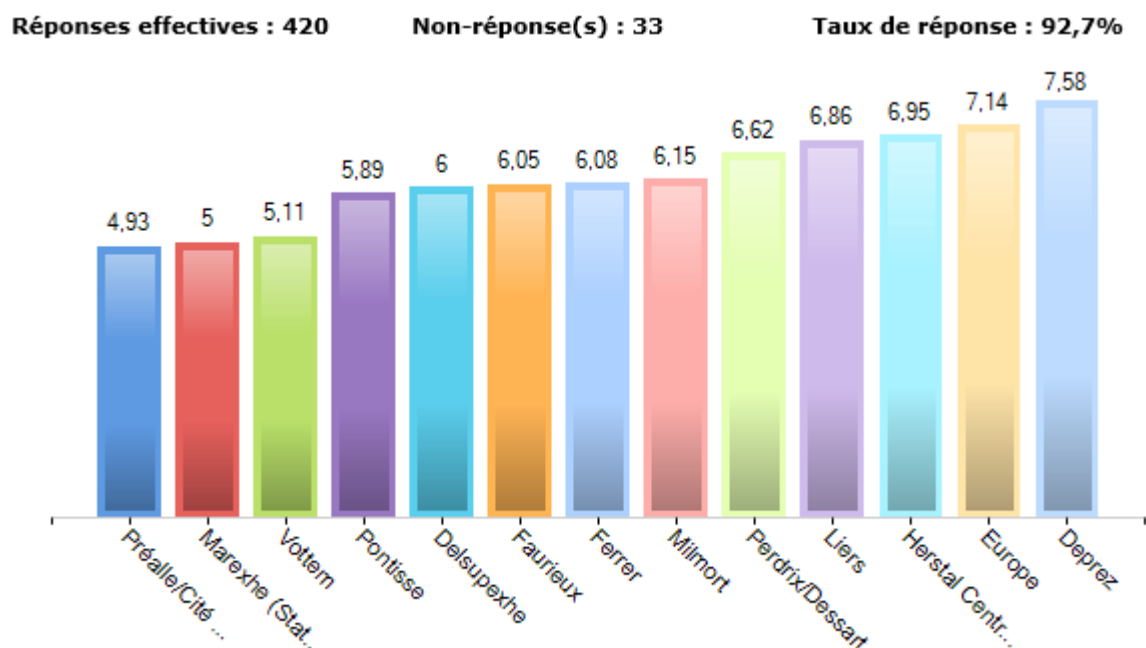


La quiétude et la tranquillité



Le quartier habité influence la satisfaction par rapport à la sécurité :
- *Délinquance*

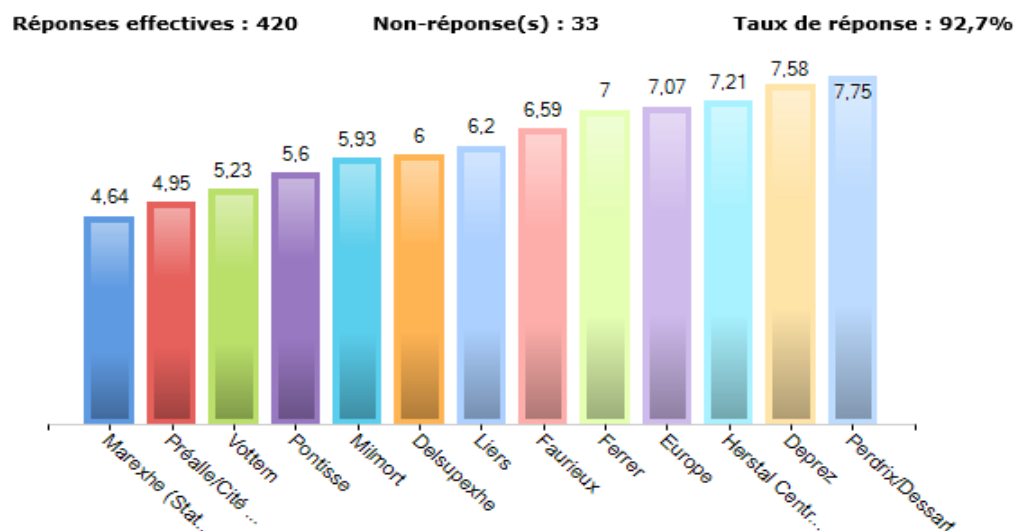
Satisfaction par rapport à la délinquance



La satisfaction au niveau de la délinquance avoisine les 6/10 pour la moitié des quartiers. Le quartier Deprez affiche l'excellent score de 7,58. Seul la Préalles/Cité des Monts reste sous la barre des 5/10. Notons qu'il y a un léger recul pour les quartiers de Ferrer, Herstal centre et Europe même si la moyenne reste supérieure à 6/10. Le travail réalisé en collaboration avec la police et la Régie des quartiers doit être maintenu et, au besoin, renforcé.

- *Vandalisme*

Satisfaction par rapport au vandalisme



Les quartiers les plus épargnés se situent à Ferrer, Europe, Herstal Centre, Deprez et Perdrix/Dessart. Les problèmes les plus importants se concentrent toujours à Marexhe et à la Préalles/Cité des Monts. Le quartier de Milmort s'améliore par rapport à 2017 et frôle la barre des 6/10.

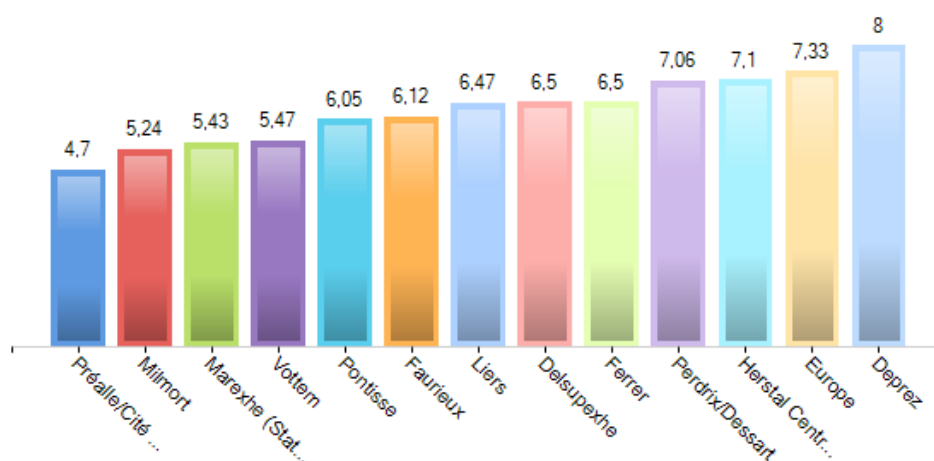
- *Rassemblements de jeunes*

Satisfaction par rapport aux rassemblements de jeunes

Réponses effectives : 420

Non-réponse(s) : 33

Taux de réponse : 92,7%



L'amélioration (5,74) se poursuit pour ce poste qui affichait une moyenne autour de 4,5/10 en 2011 et 5,16, 2014 et 5,3 en 2017. La Préalles/Cité des Monts affiche, ici encore, la note la plus basse, inférieure à la moyenne. Une nouvelle fois, Perdrix/Dessart, Herstal Centre, Europe et Deprez se classent le mieux avec une note constante supérieure à 7/10.

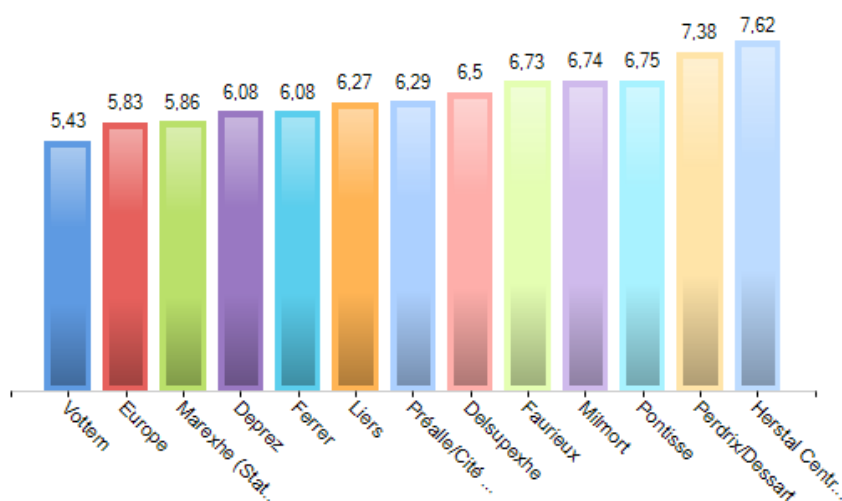
- Circulation routière

Satisfaction par rapport à la circulation routière

Réponses effectives : 420

Non-réponse(s) : 33

Taux de réponse : 92,7%



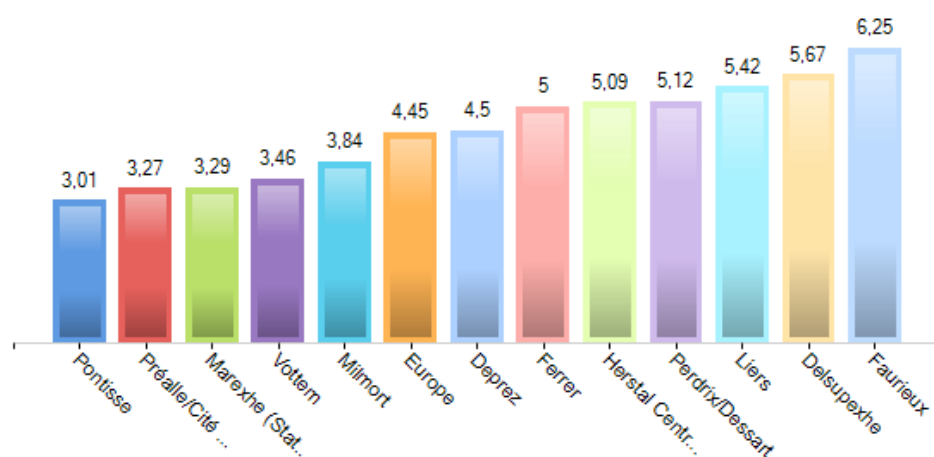
Par rapport à cette problématique, les quartiers de Vottem, Europe et Marexhe semblent les moins bien lotis. Perdrix et Herstal Centre restent en tête de classement. Deprez, en tête de classement pour les 3 autres items relatifs à la sécurité, enregistre, sur le plan de la sécurité routière, un moins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

Satisfaction par rapport au policier de quartier

Réponses effectives : 439

Non-réponse(s) : 14

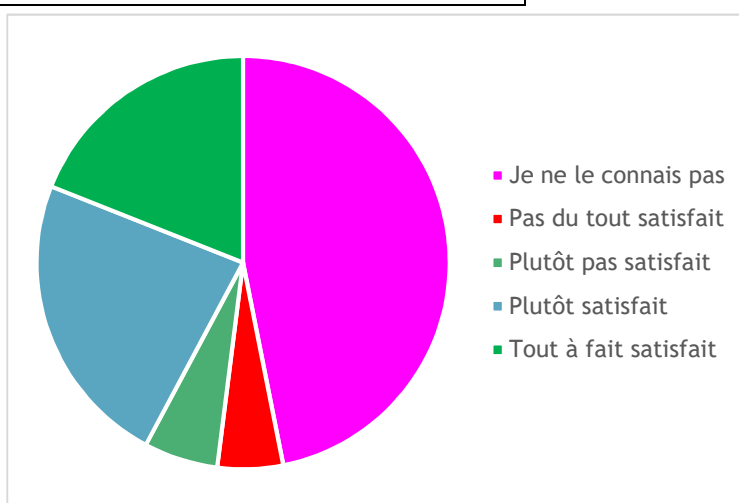
Taux de réponse : 96,9%



Lorsqu'il s'agit du policier de quartier, le service est, comme en 2007, 2011, 2014 et 2017 la plupart du temps méconnu, 47% des personnes ne sachant même pas qui il est. Notons, malgré tout, qu'ils étaient 70% à faire cette déclaration en 2017. La satisfaction est, par ailleurs, améliorée comparativement à 2017 : plus de 40% des répondants se déclarant satisfaits de ce service.

Policier de quartier (2021)

	Nombre	% Rep.
Je ne le connais pas	210	46,90%
Pas du tout satisfait	23	5,10%
Plutôt pas satisfait	26	5,80%
Plutôt satisfait	104	23,20%
Tout à fait satisfait	85	19%
Total	448	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 3,83 (2,05/10 en 2017, 2,32/10 en 2014, 1,98 en 2011). C'est près de 50% 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 moins connues dans les quartiers problématiques de Marexhe et la Préalles/Cité des Monts.

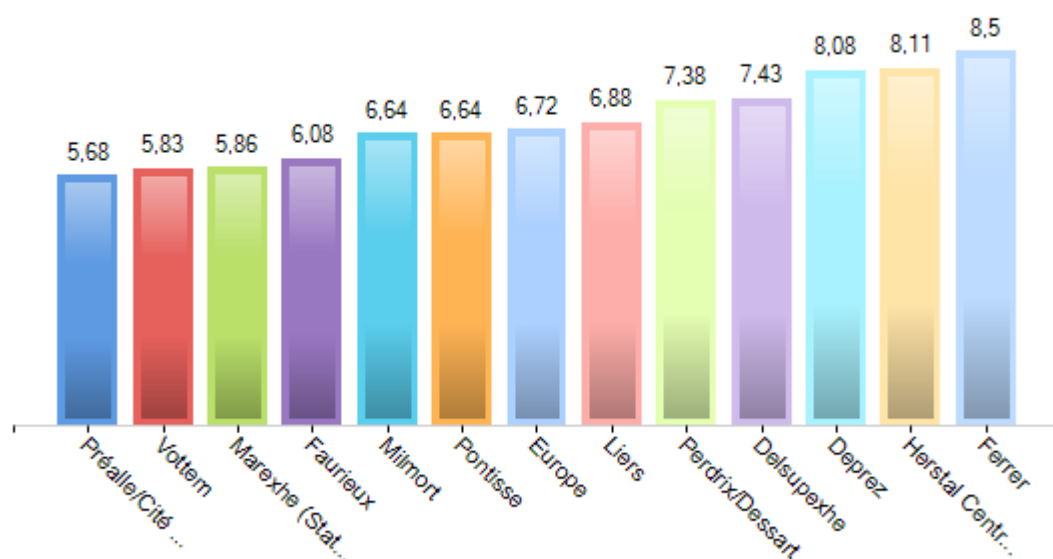
On observe également une relation directement proportionnelle entre la satisfaction par rapport au policier de quartier et la satisfaction par rapport à la délinquance, au vandalisme et aux rassemblements de jeunes en ce qui concerne le quartier de Marexhe.

Satisfaction par rapport à la quiétude et la tranquillité

Réponses effectives : 431

Non-réponse(s) : 22

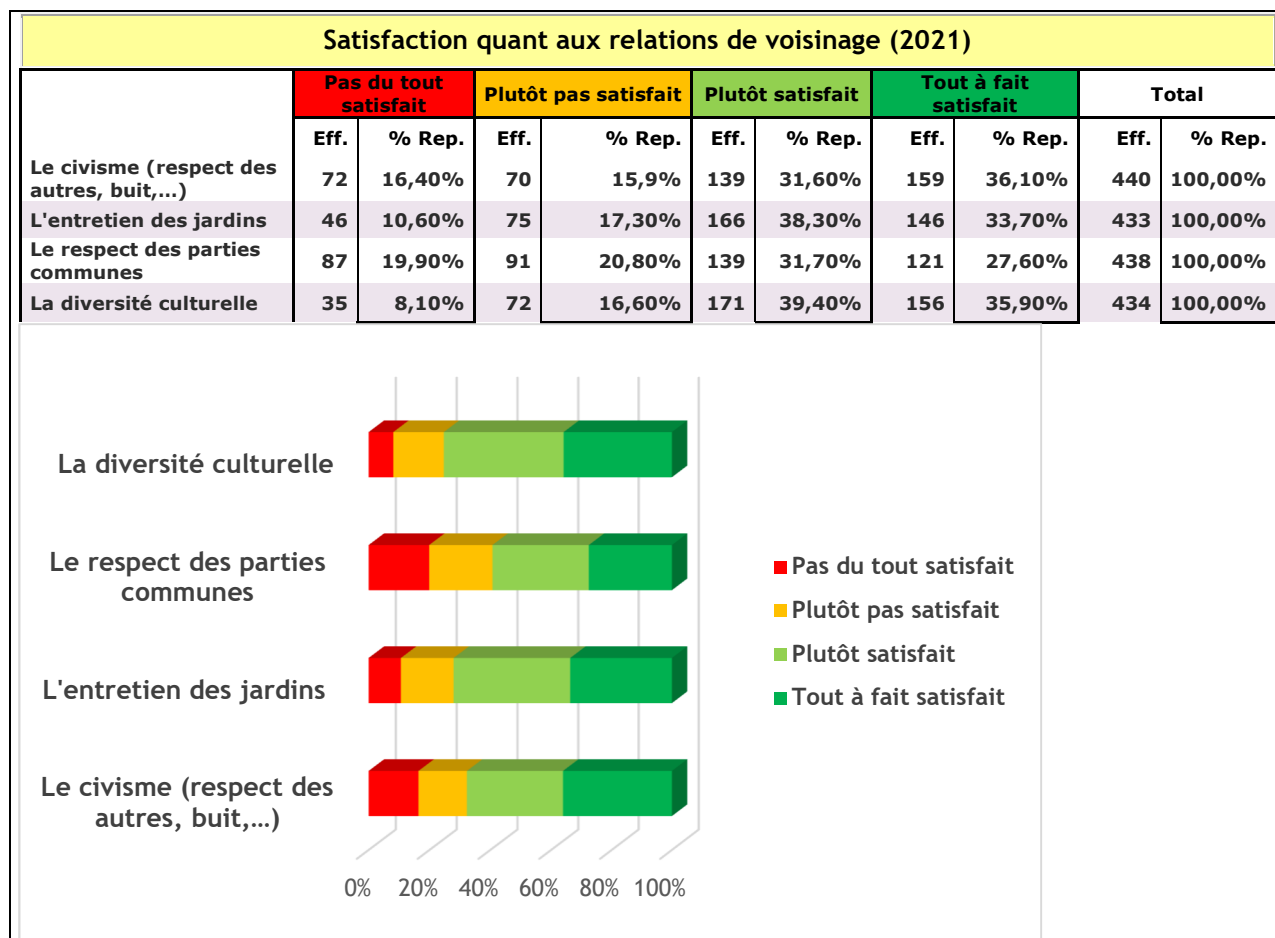
Taux de réponse : 95,1%



Pour ce nouvel item, une légère amélioration par rapport à 2017 est constatée : plus aucun quartier ne 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.

4.5.3 Relations de voisinage

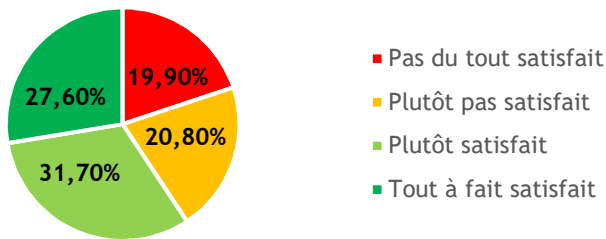


Les relations de voisinage dans leur ensemble reçoivent une note de 6,71, soit une amélioration par rapport aux études précédentes (6,28 en 2017, 6,24/10 en 2014, 6,13 en 2011), détaillée de la manière suivante :

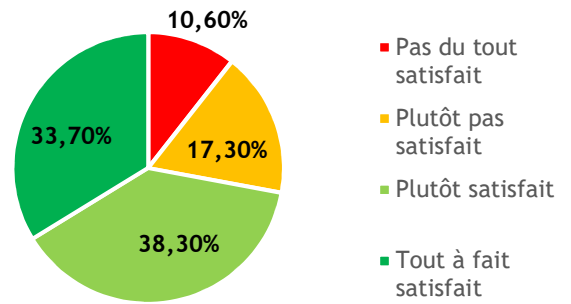
- ~ Civisme : 6,71 (6,33 en 2017)
- ~ Entretien des jardins : 6,91 (6,40 en 2017)
- ~ Diversité culturelle : 7,14 (6,64 en 2017)
- ~ Respect des parties communes : 6,11 (5,74 en 2017)

Les résultats relatifs aux relations de voisinage restent surprenants en ce sens qu'ils ne coïncident pas avec les réclamations, toujours plus nombreuses, reçues quant aux conflits de voisinage.

Le respect des parties communes 2021



L'entretien des jardins 2021



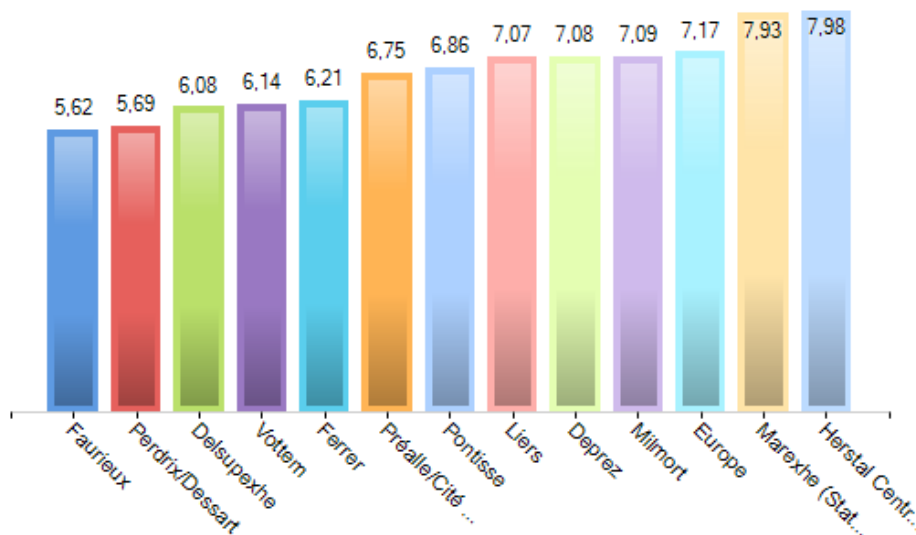
La satisfaction sur ces points ne varie pas en fonction des quartiers et en fonction du type de logement.

Satisfaction par rapport au civisme

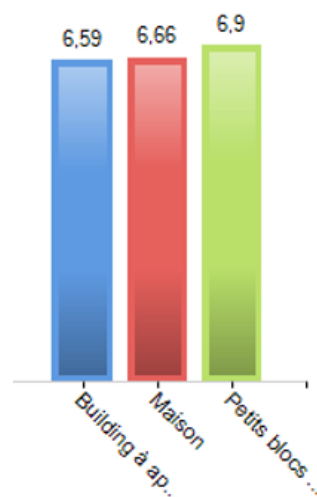
Réponses effectives : 431

Non-réponse(s) : 22

Taux de réponse : 95,1%



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

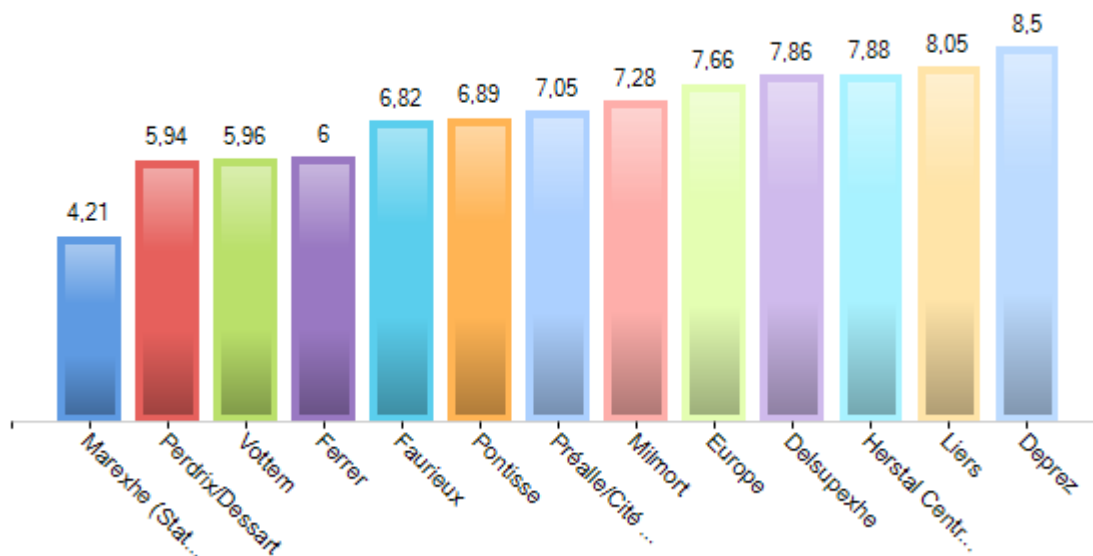


Satisfaction par rapport à l'entretien des jardins

Réponses effectives : 427

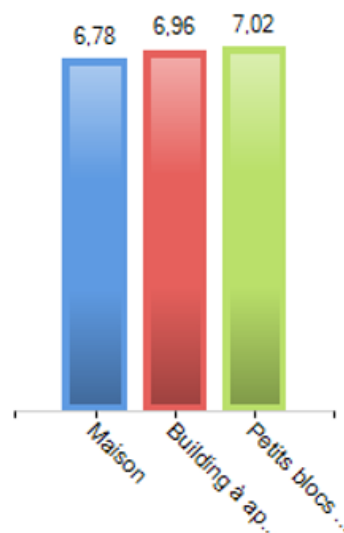
Non-réponse(s) : 26

Taux de réponse : 94,3%



Liers et Deprez recueillent de très bons suffrages tout comme Europe, Delsupexhe et Herstal Centre

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

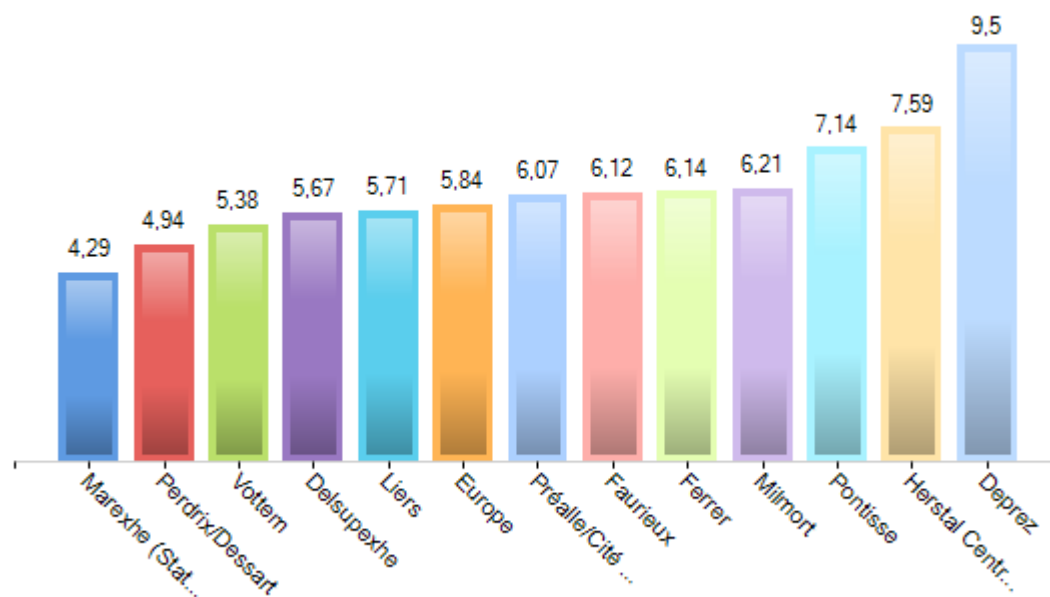


Satisfaction par rapport au respect des parties communes

Réponses effectives : 433

Non-réponse(s) : 20

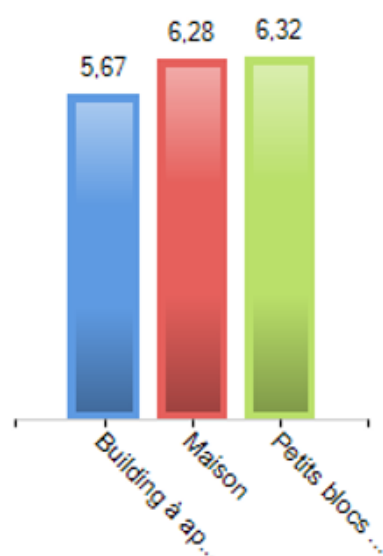
Taux de réponse : 95,6%



On retrouve les mêmes en tête de peloton, à l'exception d'Europe où la satisfaction est moindre. L'insatisfaction est importante pour les occupants des sites de Marexhe et de Perdrix/Dessart. Les sites de Vottem et Delsupexhe obtiennent également de faibles scores.

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

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

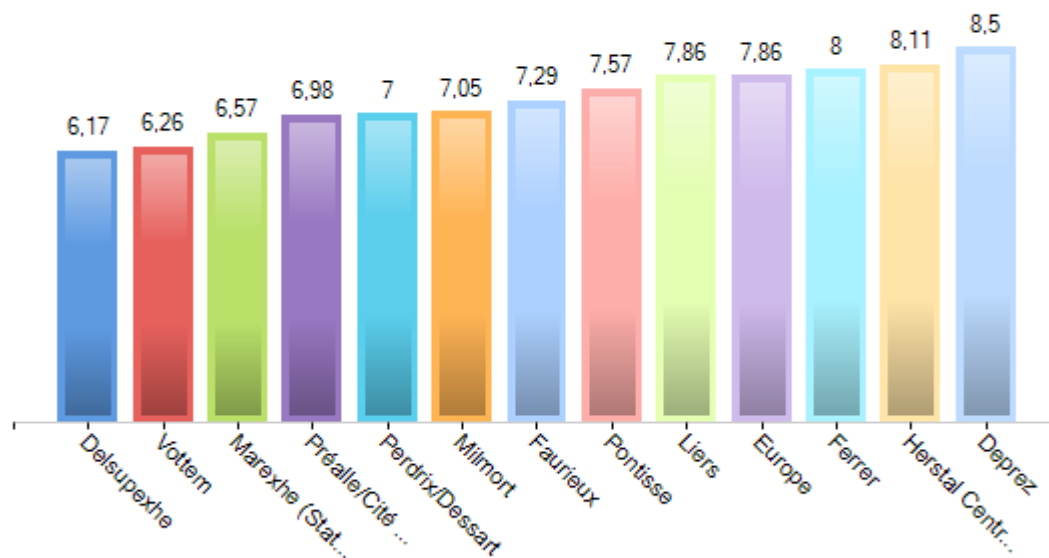


Satisfaction par rapport à la diversité culturelle (2021)

Réponses effectives : 429

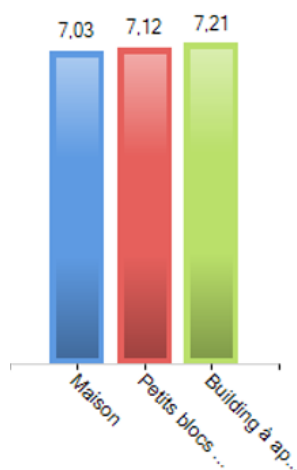
Non-réponse(s) : 24

Taux de réponse : 94,7%



La satisfaction du quartier de Ferrer a fortement augmenté passant de 4 à 8/10 depuis 2017.

Le type de logement, quant à lui, influence assez peu le ressenti quant à la diversité culturelle



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

Le cadre de vie			2021	2017
			5,61	4,50
Espaces verts			2021	2017
			5,94	5,36
	2021	2017		
Quantité des espaces verts	6,50	5,83		
Entretien des espaces verts	6,43	5,43		
Équipement des espaces verts	4,88	4,83		
Sécurité			2021	2017
			5,96	5,53
	2021	2017		
Délinquance	5,75	5,5		
Vandalisme	5,71	5,31		
Rassemblement de jeunes	5,74	5,28		
Circulation routière	6,25	5,79		
La quiétude et la tranquillité	6,36	5,78		
Policier de quartier			2021	2017
			3,83	2,05
Relations voisinage			2021	2017
			6,71	6,28
	2021	2017		
Civisme	6,71	6,33		
Entretien des jardins privés	6,91	6,4		
Diversité culturelle	7,14	6,64		
Respect des parties communes	6,11	5,74		

Tout comme lors des 4 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 : c'est davantage les équipements des espaces verts que leur entretien qui insatisfont les répondants.
- ~ Sécurité : ce sont les quartiers de Marexhe et la Préalles/Cité des Monts qui se plaignent le plus. La situation problématique rencontrée par le passé à Faurieux semble s'être durablement améliorée.
- ~ Les relations de voisinage : le voisinage est la troisième cause de demande de transfert (voir plus bas).

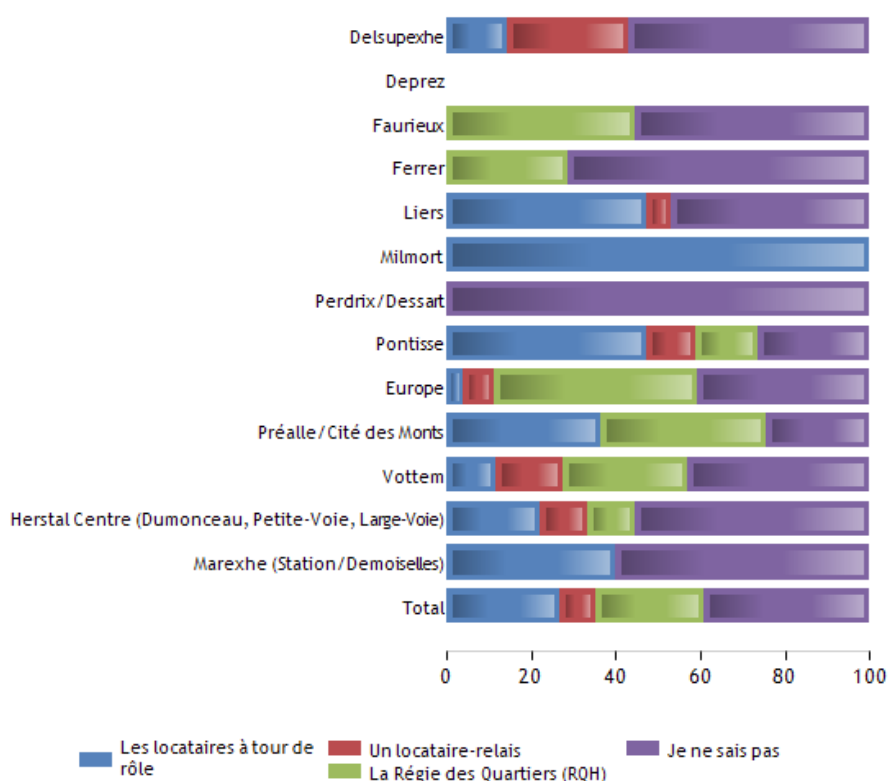
4.6 Chapitre 2 : Parties communes

Parmi les répondants, 51,9% disposent de parties communes dans leur immeuble. Dès lors, les réponses suivantes ne sont plus tirées de l'effectif global, mais de 51.9% de 453, à savoir 235 personnes.

4.6.1 Satisfaction quant au nettoyage des parties communes

Selon les réponses fournies dans l'enquête, 26,7% effectuent le nettoyage des parties communes à tour de rôle, 8,4% bénéficient des services d'un locataire-relais (travailleur de l'Agence Locale pour l'Emploi (A.L.E.) et 25,3% (57 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 pas du site Deprez ou Vottem, 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, 2014 et 2017. Notons, à nouveau, la proportion énorme de répondants incapables d'identifier qui se charge du nettoyage des communs.



Globalement, la satisfaction par rapport au nettoyage des parties communes obtient un score de 7,11/10 (6,45 en 2017). Il existe cependant quelques fluctuations en fonction de la personne responsable du nettoyage :

Quant à la qualité du nettoyage

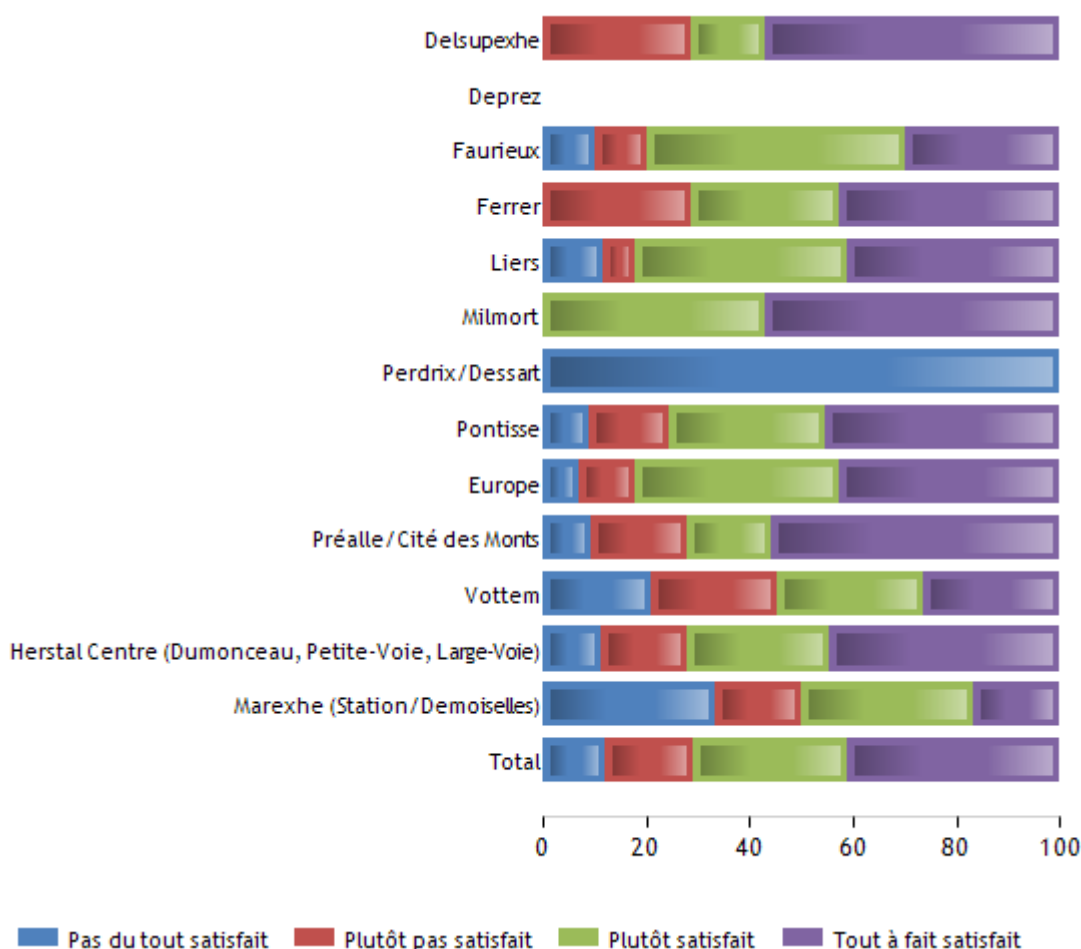
- Les locataires à tour de rôle : 7,31/10 (7,04 en 2017)

- La Régie des Quartiers : 7,71/10 (6,98 en 2017)
- Les locataires-relais : 6,29/10 (5,33 en 2017)

Quant à la fréquence du nettoyage

- Les locataires à tour de rôle : 7,28/10 (7,08 en 2017)
- La Régie des Quartiers : 7,8/10 (6,85 en 2017)
- Les locataires-relais : 6,92/10 (5,75 en 2017)

Malgré la remarque faite ci-avant quant à la confusion des rôles, il semble que la satisfaction la plus grande soit rencontrée lorsque la Régie des Quartiers prend en charge le nettoyage.

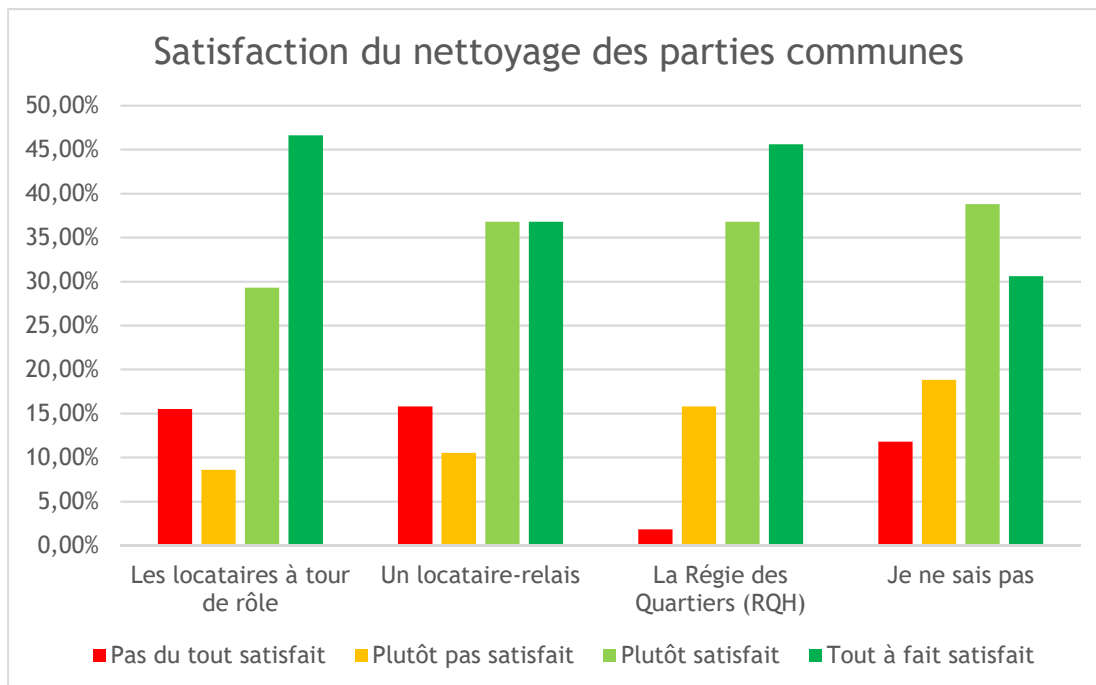


Satisfaction quant au nettoyage des parties communes en fonction de la formule retenue pour ce nettoyage

	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	9	15,5%	5	8,6%	17	29,3%	27	46,6%	58	100%

**Enquête de satisfaction 2021
S.R.L. Herstal**

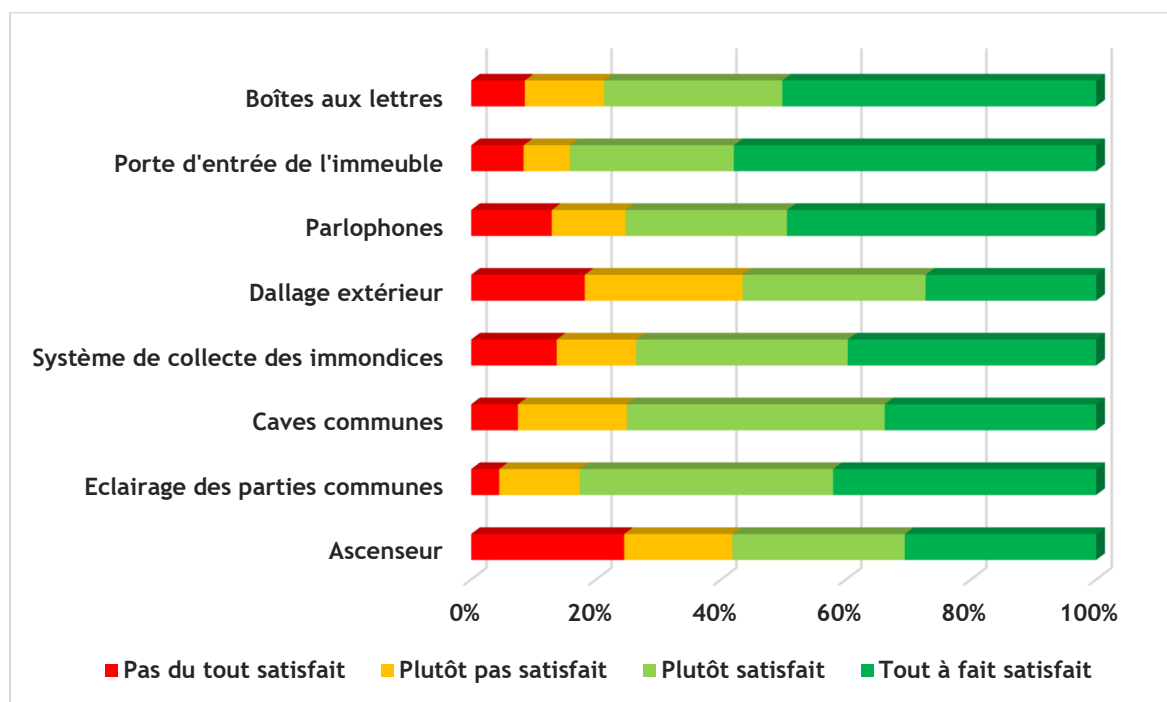
Un locataire-relais	3	15,8%	2	10,5%	7	36,8%	7	36,8%	19	100%
La Régie des Quartiers (RQH)	1	1,8%	9	15,8%	21	36,8%	26	45,6%	57	100%
Je ne sais pas	10	11,8%	16	18,8%	33	38,8%	26	30,6%	85	100%
Total	23	10,5%	32	14,6%	78	35,6%	86	39,3%	219	100%



4.6.2 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	
Ascenseur	24	24,50%	17	17,30%	27	27,60%	30	30,60%	98	100%
Éclairage des parties communes	9	4,50%	26	12,90%	82	40,60%	85	42,10%	202	100%
Caves communes	15	7,50%	35	17,40%	83	41,30%	68	33,80%	201	100%
Système de collecte des immondices	28	13,70%	26	12,70%	69	33,80%	81	39,70%	204	100%
Dallage extérieur	36	18,20%	50	25,30%	58	29,30%	54	27,30%	198	100%
Parlophones	23	12,90%	21	11,80%	46	25,80%	88	49,40%	178	100%
Porte d'entrée de l'immeuble	17	8,40%	15	7,40%	53	26,20%	117	57,90%	202	100%
Boîtes aux lettres	19	8,60%	28	12,70%	63	28,50%	111	50,20%	221	100%
Total	171	11,40%	218	14,50%	481	32%	634	42,20%	1504	100%



La satisfaction globale sur tous les équipements est de 7,12/10 et connaît une belle progression depuis la dernière étude (6,40 en 2017, 6,51 en 2014 et 5,99 en 2011):

	Satisfaction moyenne en 2021	Satisfaction moyenne en 2017
Ascenseur	6,06	6,16
Éclairage des parties communes	7,63	7,02
Caves	7,08	6,65
Système collecte immondices	7,05	6,84
Dallage extérieur	6,06	5,29
Parlophones	7,42	6,31
Porte d'entrée	8,05	6,03
Boîte aux lettres	7,65	6,89

Tous les items sont en progression, à l'exception des ascenseurs.

Le dallage extérieur et les ascenseurs restent les points les plus insatisfaisants. Concernant les parlophones et les portes d'entrée, les différents investissements consentis semblent rencontrer les attentes des occupants. Il en va de même pour les boîtes aux lettres.

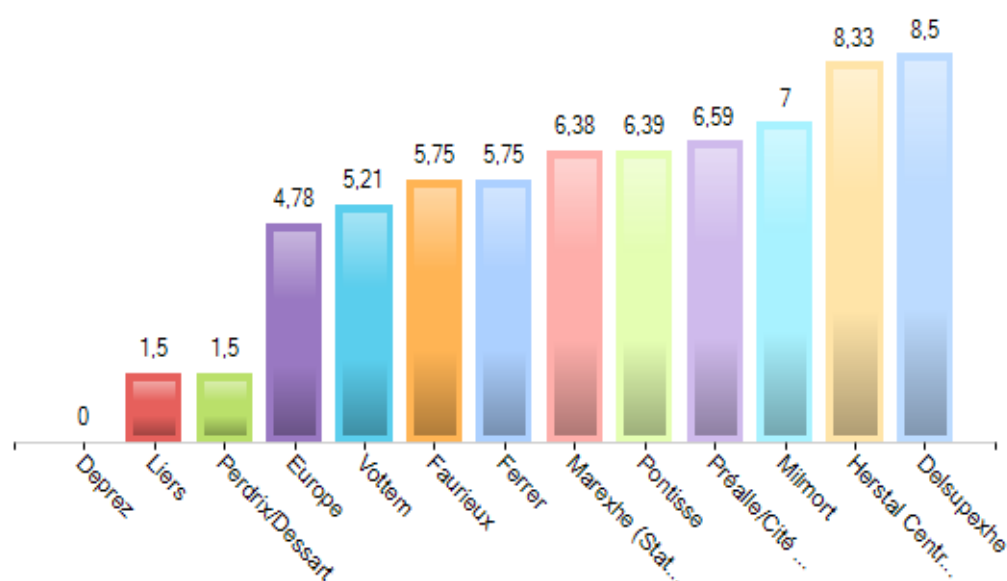
Nuançons les résultats en fonction de certains facteurs.

- Les ascenseurs

Réponses effectives : 97

Non-réponse(s) : 138

Taux de réponse : 41,3%



L'insatisfaction la plus marquée se situe à Vottem et Europe. Notons l'excellente note obtenue par le site de Delsupexhe.

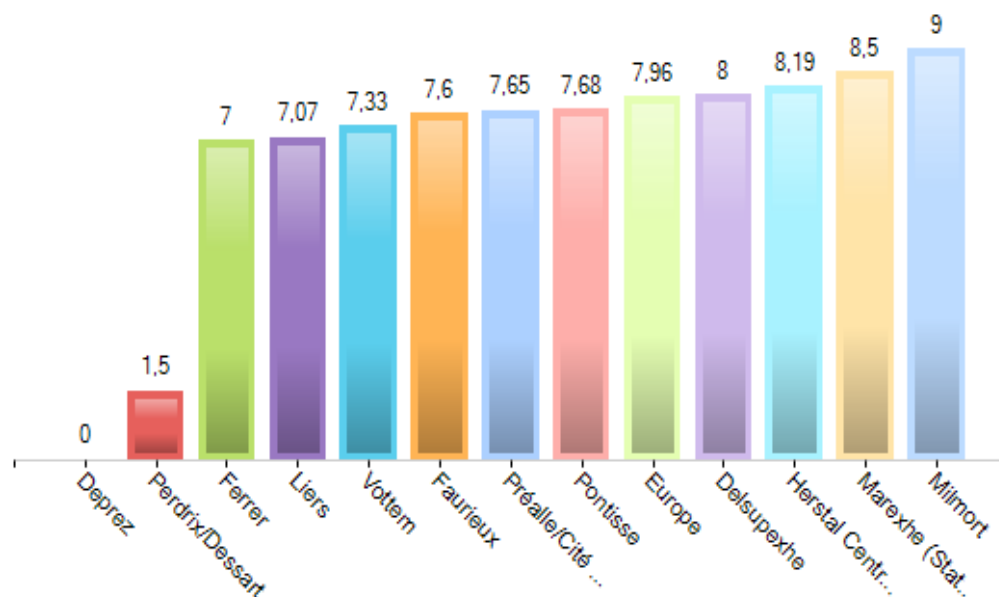
Relevons encore certaines incohérences : les quartiers Deprez, Liers, Milmort, Pontisse, Perdrix, Ferrer et Faurieux ne comptent pas d'ascenseurs.

- *L'éclairage des communs*

Réponses effectives : 201

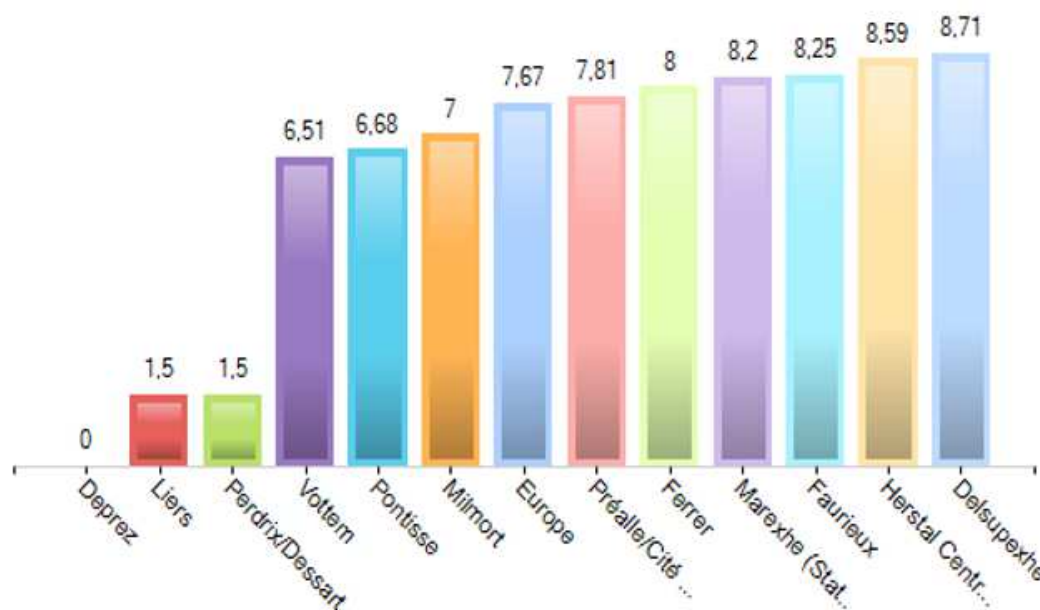
Non-réponse(s) : 34

Taux de réponse : 85,5%



On constate une amélioration de la note qui dépasse largement les 7/10. Aucun site, hormis Perdrix/Dessart, ne pose problème, les notes dépassant toutes la barre des 7/10.

- *Les parlophones*

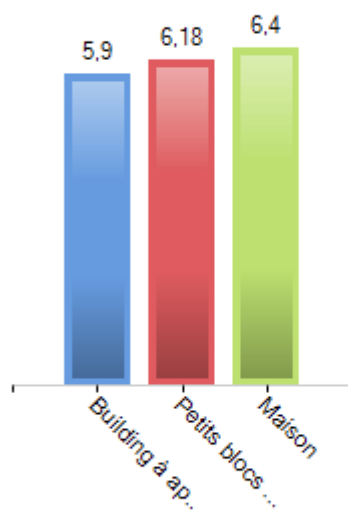


Les locataires des immeubles Delsupexhe et Herstal Centre affichent clairement leur satisfaction quant à ce poste, à l'inverse du site de Vottem bénéficiant pourtant de la technologie Intratone. Tous les sites sont, malgré tout, en amélioration depuis 2017.

- *Le dallage extérieur*

En ce qui concerne le dallage extérieur, la satisfaction globale est de 6,06 et enregistre donc une légère amélioration depuis 2017 (5,29/10).

La situation semble plus satisfaisante pour les maisons unifamiliales que pour les buildings à appartements.

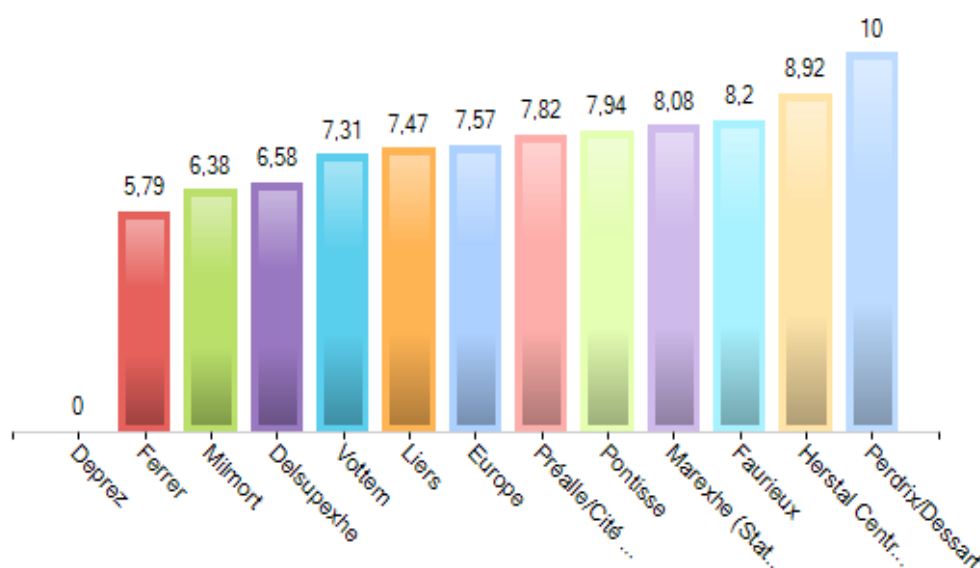


- *Les boîtes aux lettres*

Réponses effectives : 219

Non-réponse(s) : 16

Taux de réponse : 93,2%



C'est à Ferrer et Milmort que l'insatisfaction s'exprime le plus. C'était déjà le cas en 2011, 2014 et 2017 en ce qui concerne Milmort.

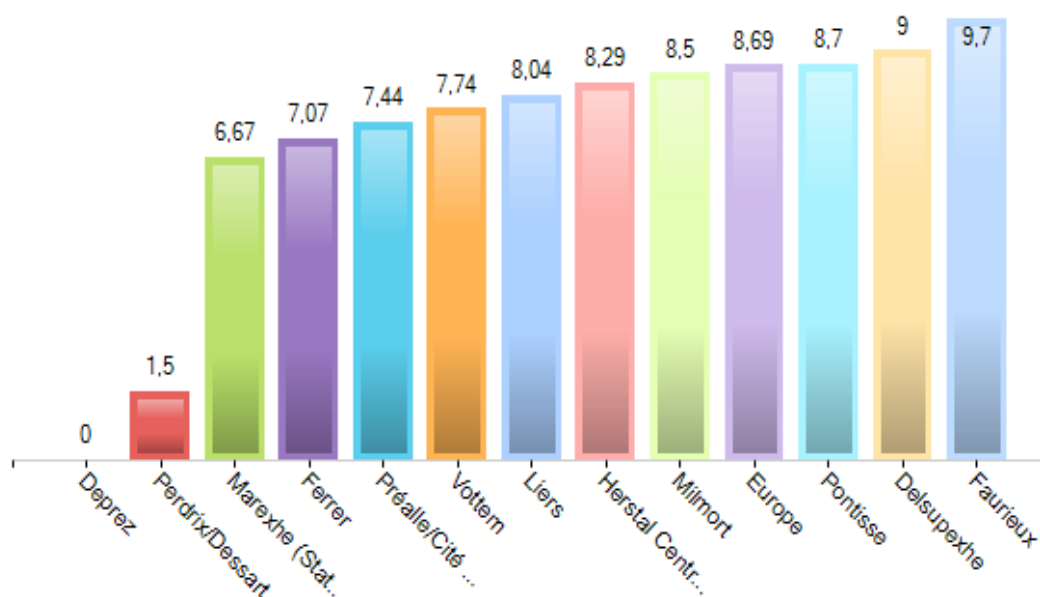
Au niveau du résultat global, notons l'amélioration pour ce poste.

- *Les portes d'entrée des immeubles*

Réponses effectives : 202

Non-réponse(s) : 33

Taux de réponse : 86%



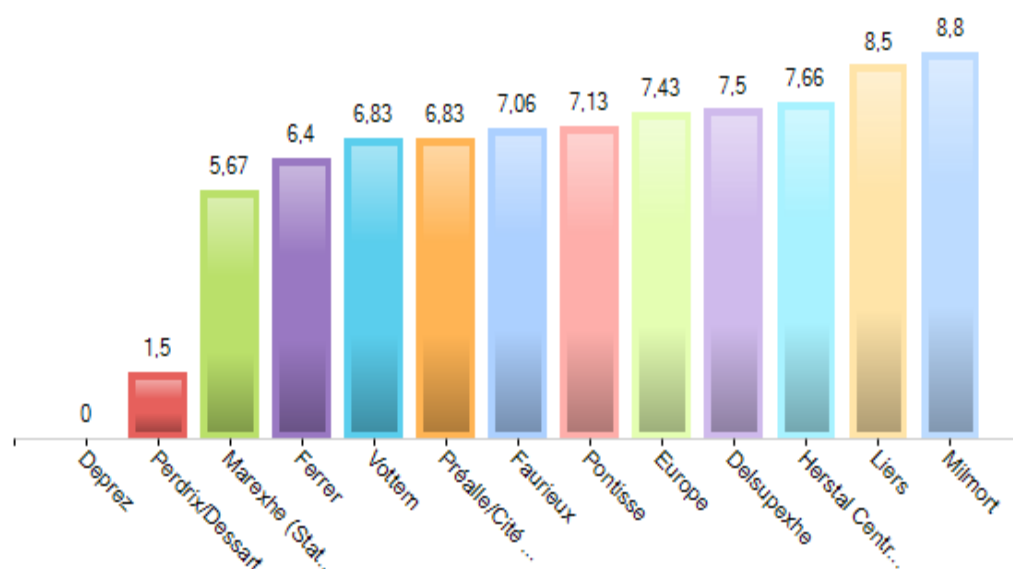
Sachant que les locataires des sites Perdrix/Dessart disposent d'entrées individuelles, leurs réponses à cette question manquent de pertinence. Tous les sites se montrent donc satisfaits, à l'exception de Marexhe/Station où la situation peut être améliorée.

- *Caves communes*

Réponses effectives : 200





























Non-réponse(s) : 35

Taux de réponse : 85,1%



Concernant les caves communes, les occupants de plusieurs sites se déclarent insatisfaits : Marexhe, Ferrer, Vottem et la Préalle.

4.6.3 Résumé de la partie 2 : Les parties communes

Parties communes			2021	2017
			 7,12	 6,43
Nettoyage des parties communes			2021	2017
			 7,11	 6,45
	2021	2017		
Nettoyage par travailleur ALE	 6,29	 5,33		
Nettoyage par la régie des quartiers	 7,71	 6,98		
Nettoyage par les locataires eux-mêmes	 7,33	 7,04		
Équipement des parties communes			2021	2017
			 7,12	 6,4
	2021	2017		
Ascenseur	 6,05	 6,16		
Éclairage des parties communes	 7,63	 7,02		
Caves communes	 7,08	 6,65		
Système de collecte immodices	 7,05	 6,84		
Dallage extérieur	 6,06	 5,29		
Parlophone	 7,42	 6,31		
Portes d'entrée	 8,05	 6,03		
Boîte aux lettres	 7,65	 6,89		

- ~ Le nettoyage des parties communes, ce domaine enregistre une amélioration, notamment en ce qui concerne le travail fourni par le Régie des quartiers. Néanmoins, comme déjà soulevé dans les précédentes études, cela 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 tous les items sont en progression (éclairage, caves, collecte des immodices, dallage extérieur, boîtes aux lettres, portes d'entrée et parlophonie), à l'exception des ascenseurs qui accusent un nouveau recul.
- ~ Plus précisément pour les ascenseurs, on constate des différences selon les quartiers, avec une insatisfaction des locataires des immeubles Europe et Visé-Voie. Contrairement aux enquêtes précédentes, le site de Delsupexhe affiche un excellent résultat.
- ~ L'éclairage des communs obtient de très bonnes notes, tous sites confondus.
- ~ Le remplacement des boîtes aux lettres sur certains sites a été apprécié par les locataires.
- ~ Le dallage, malgré une légère augmentation, reste un sujet d'insatisfaction

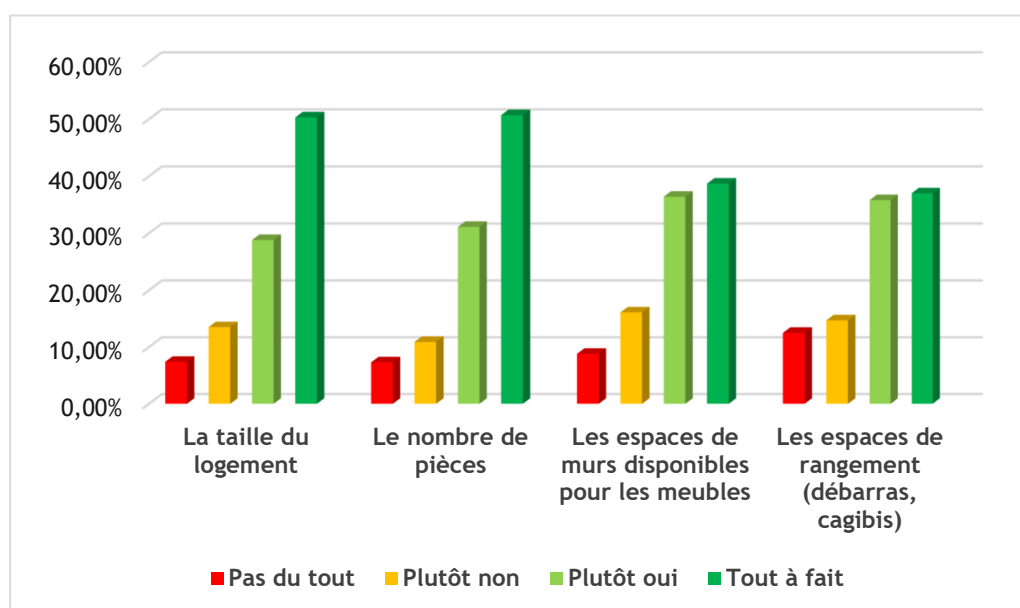
- ~ Les portes d'entrée, comme la parlophonie, obtiennent d'excellentes notes confirmant la satisfaction des bénéficiaires quant aux importants investissements réalisés en la matière.

Chapitre 3 : Le logement et les parties privées

4.6.4 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	7,40%	13,50%	28,80%	50,30%
Le nombre de pièces	7,30%	10,90%	31,10%	50,70%
Les espaces de murs disponibles pour les meubles	8,80%	16,10%	36,40%	38,70%
Les espaces de rangement (débarras, cagibis)	12,50%	14,70%	35,80%	37,00%
Total	9,00%	13,80%	33,00%	44,20%



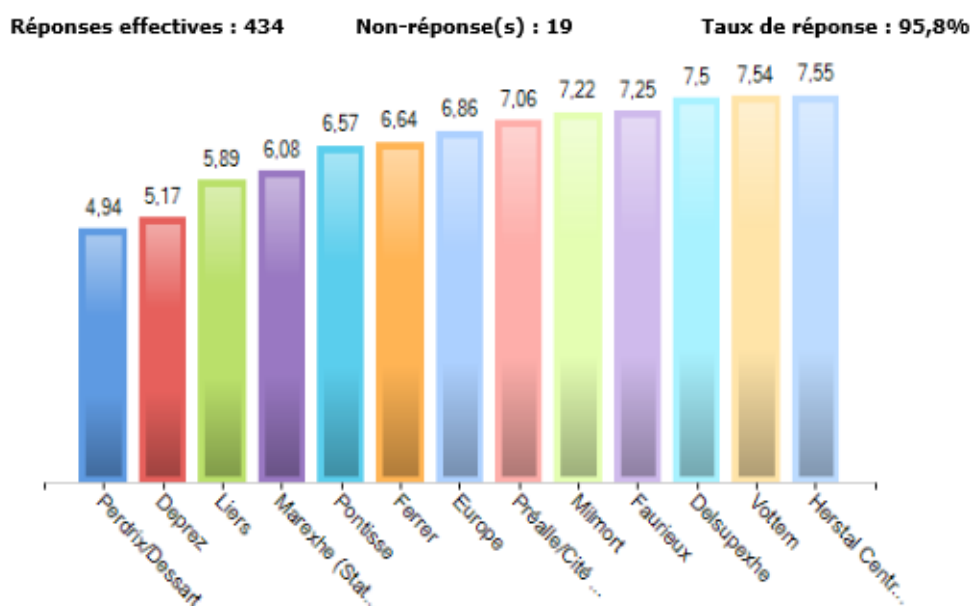
Tout comme lors des précédentes enquêtes, les locataires de la S.R.L. se montrent assez contents de leur logement et lui donnent une moyenne de 7,42/10 (7,31 en 2017, 7,43 en 2014, 7,31 en 2007 et 7,29 en 2011), et ce quel que soit le type de logement, qu'il s'agisse d'une maison ou d'un appartement. Voici les détails de la satisfaction point par point :

	Satisfaction moyenne en 2021	Satisfaction moyenne En 2017
Taille du logement	7,7	7,66
Nombre de pièces	7,79	7,79
Espaces de murs disponibles pour les meubles	7,19	6,88
Espaces de rangement	6,98	6,92

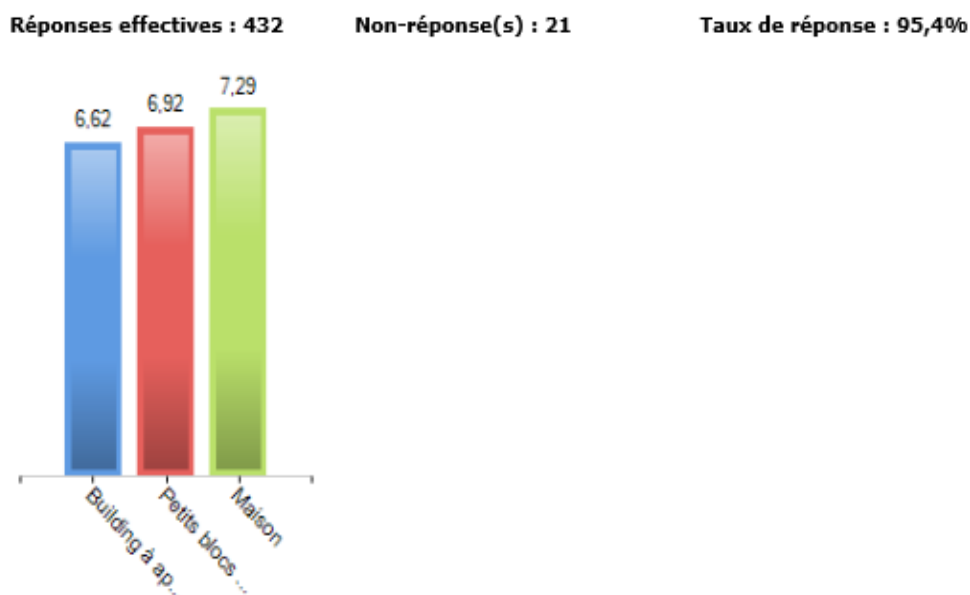
Les notes sont très bonnes en la matière. On constate que la satisfaction des répondants s'est accrue en ce qui concerne l'ensemble des 4 items.

Satisfaction par rapport aux espaces de rangement

C'est le site de Perdrix/Dessart qui remporte le moins de suffrage quant aux espaces de rangement. Deprez et Liers se positionnent à peine au-dessus de la moyenne.



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

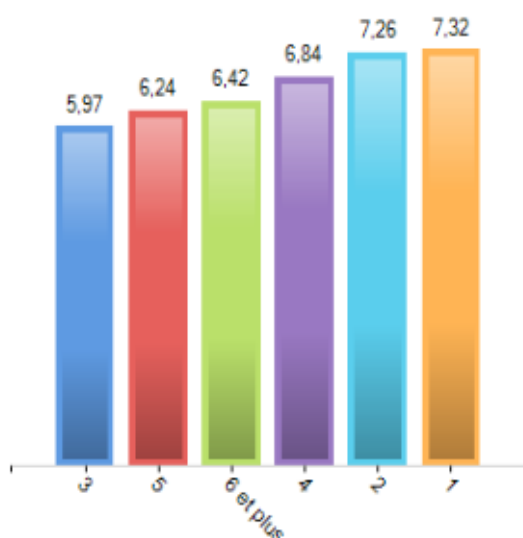


Étonnamment, l'insatisfaction n'est pas proportionnelle à la taille du ménage. Les ménages comptant plus de 6 personnes affichent une satisfaction supérieure à celle des familles de plus petite taille.

Réponses effectives : 433

Non-réponse(s) : 20

Taux de réponse : 95,6%



4.6.5 Satisfaction quant aux équipements des parties privées

La satisfaction globale sur ce point est en augmentation, avec un score de 7 (5,80 en 2007, 6,13 en 2011, 6,67 en 2014, et 6,50 en 2017). 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	46	10,50%	97	22,00%	143	32,50%	154	35,00%	440	100%
33. Le nombre d'appareils qu'on peut br...	15	3,50%	72	16,70%	160	37,10%	184	42,70%	431	100%
34. Le chauffe-eau	28	6,60%	49	11,60%	141	33,30%	206	48,60%	424	100%
35. Le sanitaire (lavabo, douche/baigno...	46	10,50%	81	18,50%	149	33,90%	163	37,10%	439	100%
36. Le chauffage	59	13,90%	57	13,50%	114	27,00%	193	45,60%	423	100%
37. Les menuiseries extérieures (portes...	42	9,80%	60	14,00%	147	34,20%	181	42,10%	430	100%
38. Le système de ventilation	41	9,80%	67	16,00%	159	37,90%	152	36,30%	419	100%
39. Les portes intérieures	52	12,10%	82	19,00%	147	34,10%	150	34,80%	431	100%
40. Le dallage extérieur (cour, terrasse...	103	24,90%	92	22,30%	107	25,90%	111	26,90%	413	100%
41. Le dallage intérieur, les revêtements,	94	21,80%	88	20,40%	138	32,00%	111	25,80%	431	100%
42. La parlophonie	62	20,30%	46	15,00%	78	25,50%	120	39,20%	306	100%
Total	588	12,80%	791	17,20%	1483	32,30%	1725	37,60%		100%

Voici le détail des satisfactions :

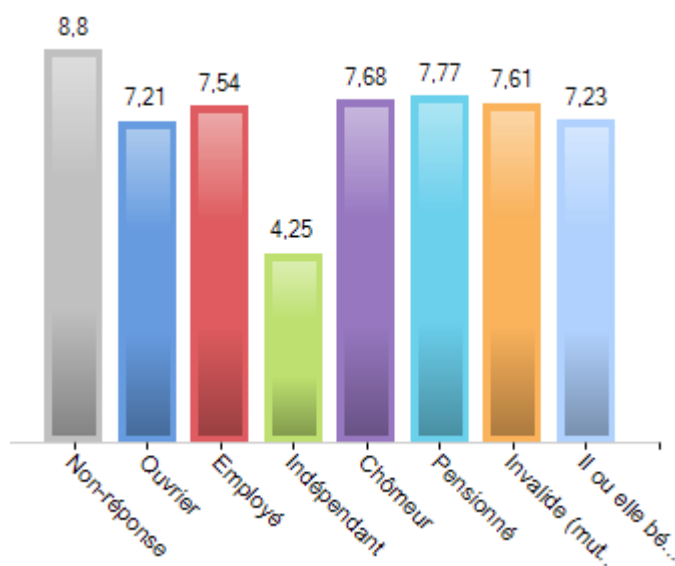
	Satisfaction moyenne en 2021	Satisfaction moyenne En 2017
Chauffe-eau	7,75	7,34
Nombre de prises de courant	6,81	6,54
Dallage extérieur privé	5,77	5,21
Puissance électrique	7,59	7,12
Chauffage	7,2	6,45
Portes intérieures	6,81	6,44
Sanitaire	6,98	6,47
Le système de ventilation	7,07	6,44
Les menuiseries extérieures	7,31	6,65
Le dallage intérieur	5,96	5,79
La parlophonie	6,61	6,03

Tous les postes, sans exception, sont en augmentation. Ce résultat reflète l'important travail réalisé en matière d'amélioration de notre patrimoine immobilier.

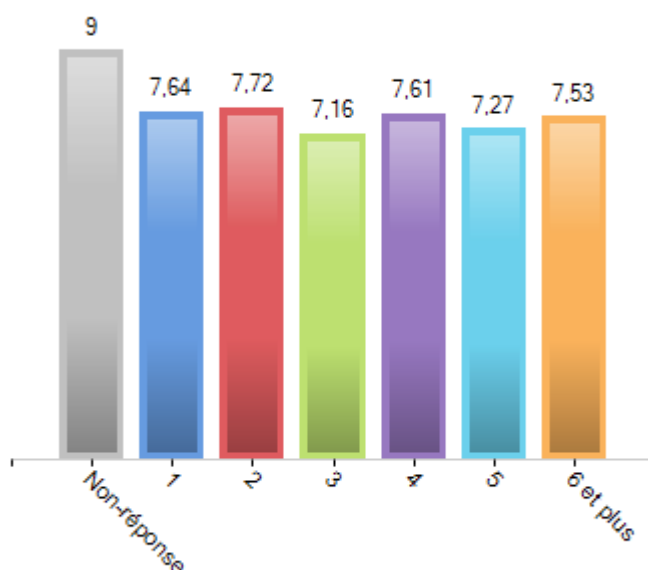
Certains de ces résultats sont à observer de plus près car de fluctuations sont observables si l'on croise ces données avec d'autres facteurs.

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 davantage par l'âge des bâtiments que par les rénovations apportées dans le logement. Aucune relation ne peut être établie entre le statut des occupants et leur satisfaction quant à ce point (à l'exception des 2 indépendants dont les réponses ne sont pas significatives en raison de la taille de l'échantillon) :



Étonnamment, le nombre de personnes occupant le logement n'influence pas non plus la satisfaction quant à la puissance électrique ou au nombre de prises de courant.

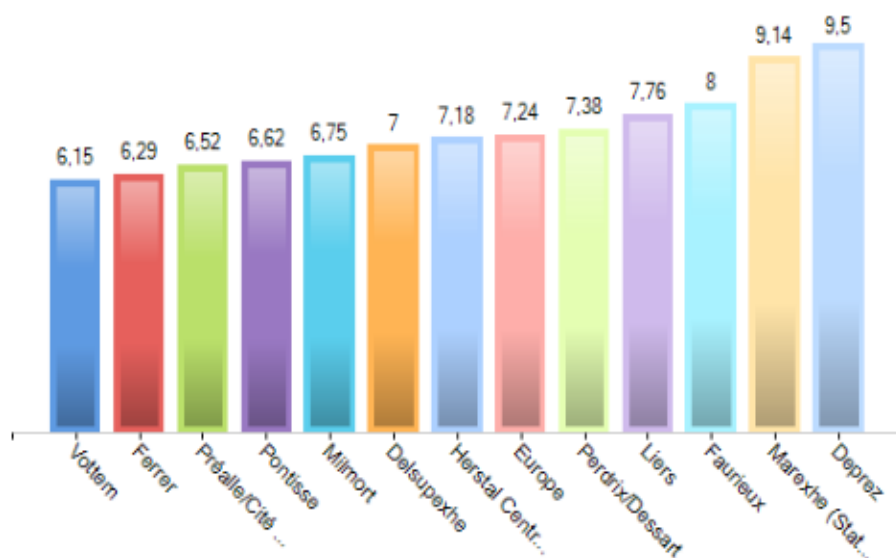


Satisfaction par rapport au nombre de prises électriques

Réponses effectives : 434

Non-réponse(s) : 19

Taux de réponse : 95,8%

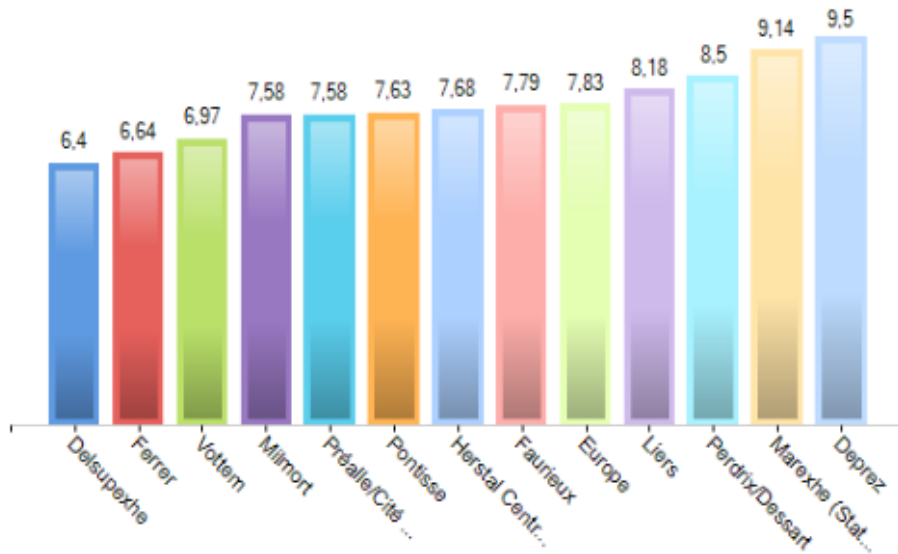


Satisfaction par rapport à la puissance électrique

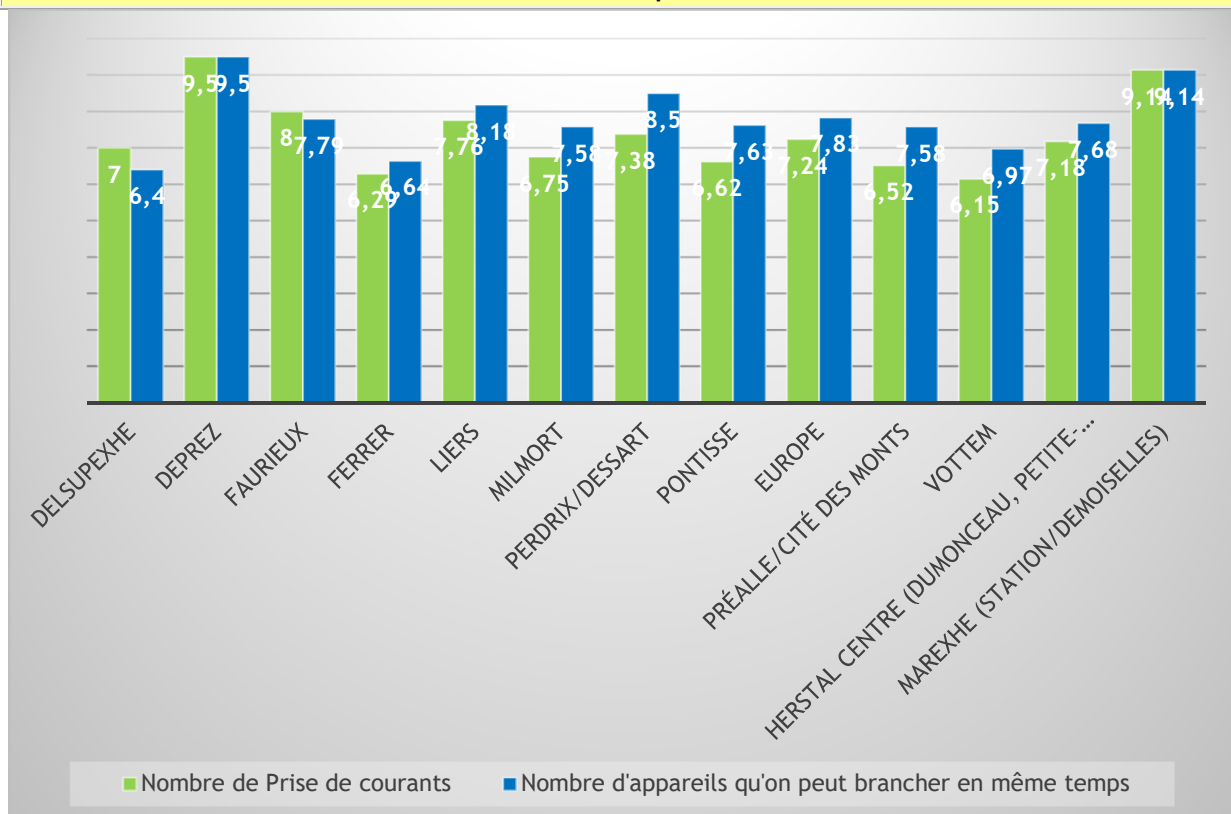
Réponses effectives : 425

Non-réponse(s) : 28

Taux de réponse : 93,8%



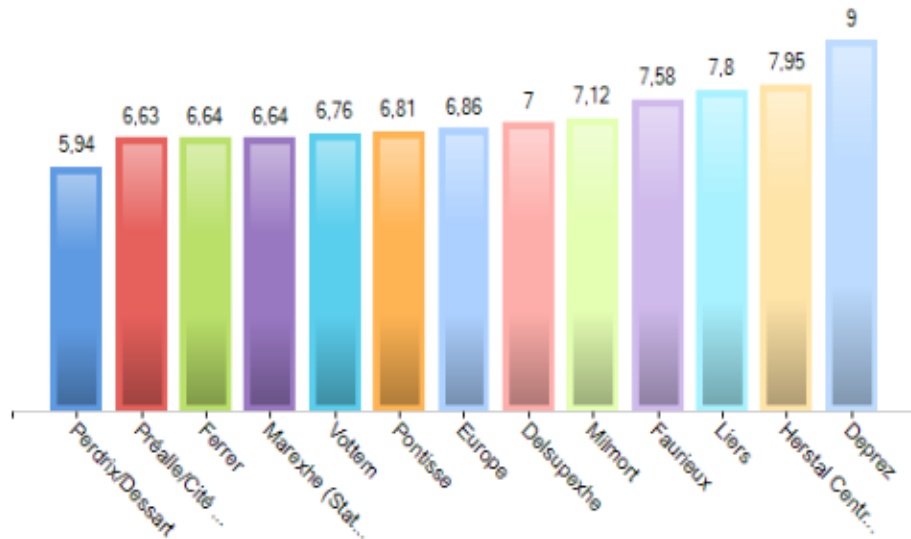
Satisfaction quant au nombre de prises de courant et à la puissance de l'installation électrique en fonction des quartiers



- *Les installations sanitaires*

La plupart des sites obtiennent une satisfaction avoisinant les 7/10. Perdrix/Dessart se distingue des autres sites par son niveau d'insatisfaction.

Réponses effectives : 432 Non-réponse(s) : 21 Taux de réponse : 95,4%



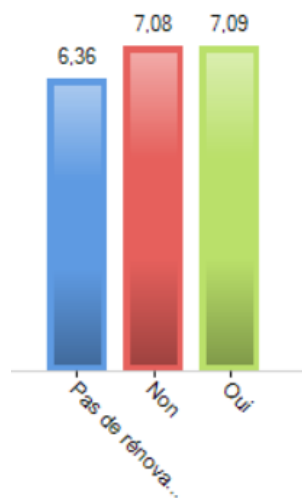
Les rénovations ne semblent pas influencer le degré de satisfaction en ce qui concerne les installations sanitaires. Notons que les installations sanitaires n'ont pas fait l'objet de remplacement dans tous les logements rénovés, ce qui pourrait expliquer cette observation.

On constate une satisfaction équivalente que des rénovations aient eu lieu ou pas au cours des 5 dernières années.

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 :

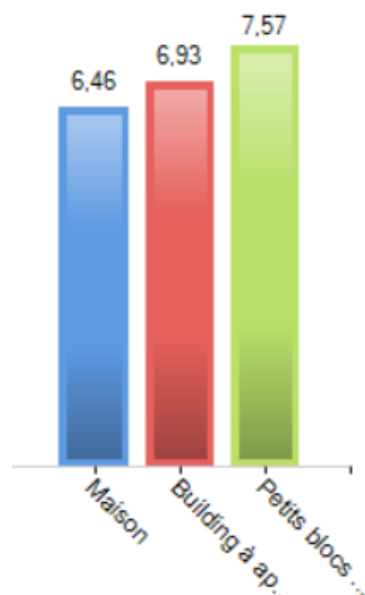
	2021	2017
Perdrix/Dessart	5.94	7
Pontisse	6.81	6.85
Delsupexhe	7	6.23
Faurieux	7.58	6.79
Europe	6.86	7.27
Sauveur	--	7
Préalles/ Cité des Monts	6.63	6.26
Deprez	9	6.58
Vottem	6.76	5.88
Milmort	7.12	6.75
Liers	7.8	8
Ferrer	6.64	1.5
Herstal Centre	7.95	6.39
Marexhe (Station/Demoiselles)	6.64	--

Hormis à Perdrix/Dessart, Pontisse, Europe et Liers, on constate une hausse de satisfaction pour l'ensemble des quartiers.

Concernant le site Deprez, l'amélioration radicale de la note est difficilement interprétable dans la mesure où aucuns travaux de rénovation sanitaire n'ont été entrepris à cet endroit.

Des interventions de lutte contre l'humidité ont, par contre, été réalisées dans ces logements, ce qui, de façon hypothétique, a peut-être influencé favorablement l'appréciation des répondants.

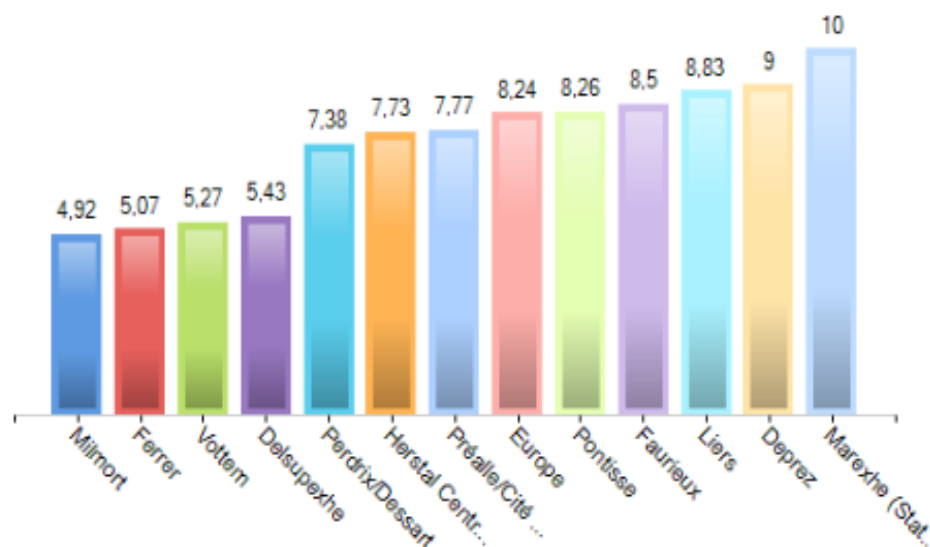
On constate que la satisfaction est inférieure chez les répondants occupant une maison.



- *Le chauffage*

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

Réponses effectives : 417 Non-réponse(s) : 36 Taux de réponse : 92,1%



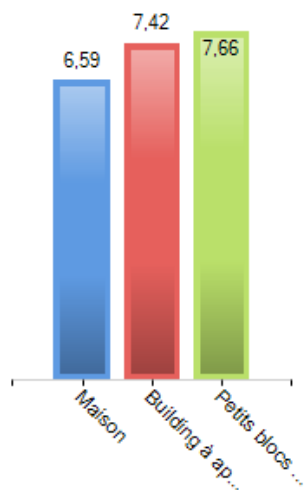
Les résultats comparés donnent ceci :

	2021	2017
Faurieux	8,5	7.86
Depez	9	6.08
Préalles / Cité des Monts	7,77	7.31
Perdrix / Dessart	7,38	6.62
Sauveur		7
Ferrer	5,07	1.5
Vottem	5,27	5.57
Delsupexhe	5,43	5.23
Pontisse / Cité Nouvelle	8,26	5.44
Liers	8,83	8.8
Europe	8,24	8.56
Milmort	4,92	4.88
Herstal Centre	7,73	6.64
Marexhe	10	

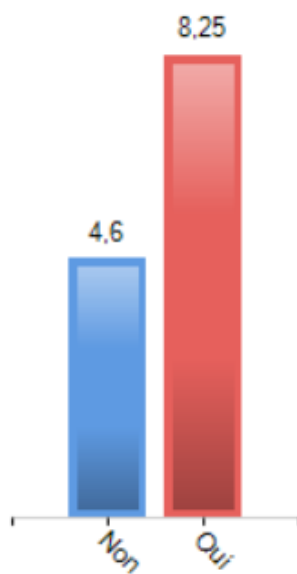
Tous les sites enregistrent une amélioration, à l'exception de Vottem et Europe qui affichent un léger recul. L'amélioration est spectaculaire pour certaines cités, comme Pontisse/Cité Nouvelle et elle reflète la satisfaction produite par le programme d'installation de chauffage central.

Les 4 sites présentant de faibles notes (Milmort, Ferrer, Vottem et Delsupexhe) ne sont pas équipés de chauffage central, ce qui, sans aucun doute, justifie l'insatisfaction des participants.

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.

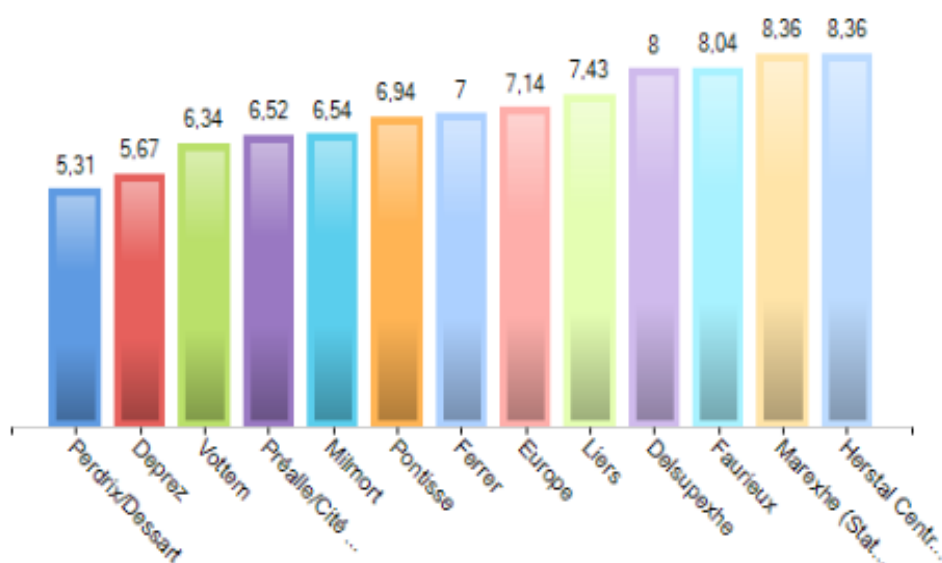


En toute logique, la satisfaction des répondants qui profitent d'une installation de chauffage central est très largement supérieure à la satisfaction de ceux qui n'en ont pas.



Les portes intérieures (menuiseries intérieures)

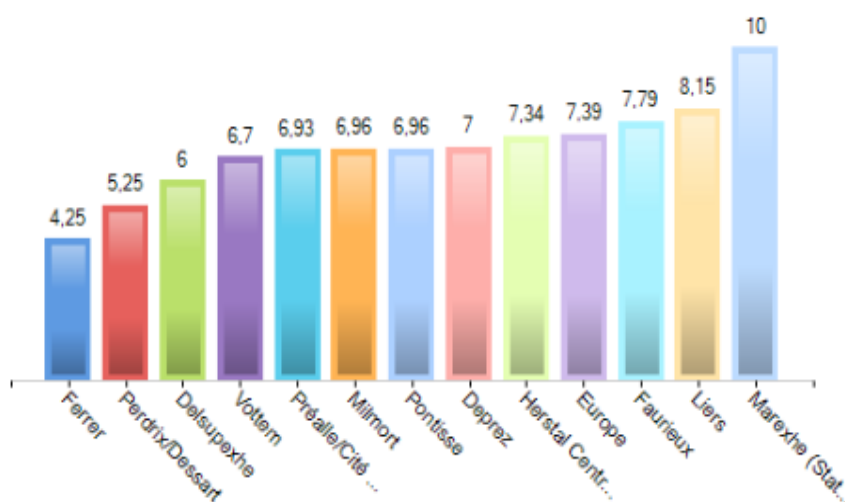
Réponses effectives : 425 Non-réponse(s) : 28 Taux de réponse : 93,8%



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 Perdrix/Dessart et Deprez reste faible. Les sites de Marexhe et Herstal Centre enregistrent, quant à eux, les meilleurs résultats.

- *Le système de ventilation*

Réponses effectives : 414 Non-réponse(s) : 39 Taux de réponse : 91,4%

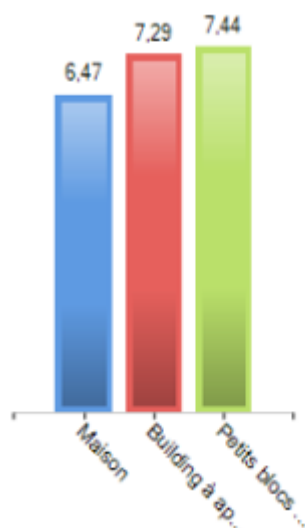


Les systèmes de ventilation s'avèrent assez satisfaisants, à l'exception de Perdrix/Dessart qui enregistre un net recul par rapport à 2017 (7,38 contre 5,25

aujourd'hui) et Ferrer qui passe sous la barre des 5/10. Le site de Delsupexhe nécessite aussi de l'attention en matière de ventilation.

Le site de Liers est passé de 6,98 en 2017 à plus de 8 aujourd'hui, en raison sans doute des nouveaux logements de la Cité des Prés.

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.

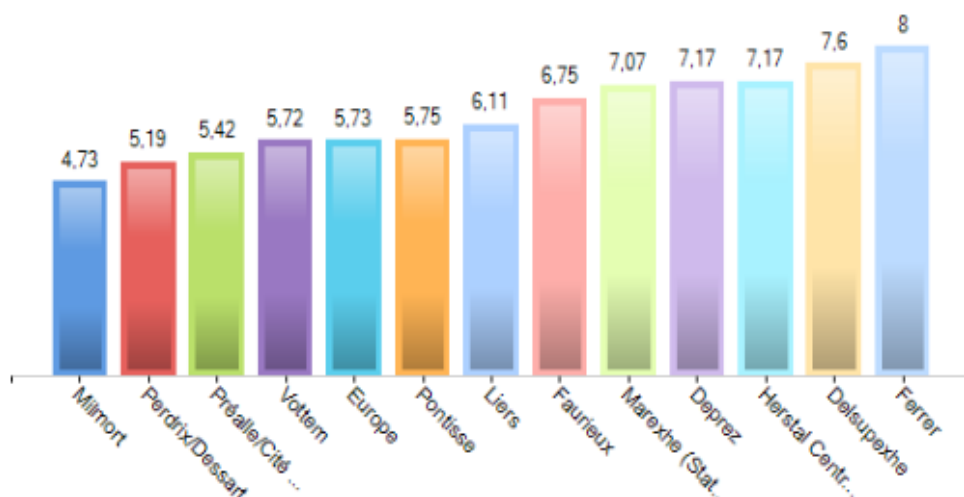


- *Le dallage extérieur privé*

Réponses effectives : 407

Non-réponse(s) : 46

Taux de réponse : 89,8%



Il s'agit, après l'entretien des espaces verts, de la note la plus basse de l'étude. Rappelons que la moyenne globale sur ce point est de 5,77 (5,21 en 2017).

Les résultats restent, majoritairement, faibles, ce qui était déjà observé en 2014 et 2017.

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.

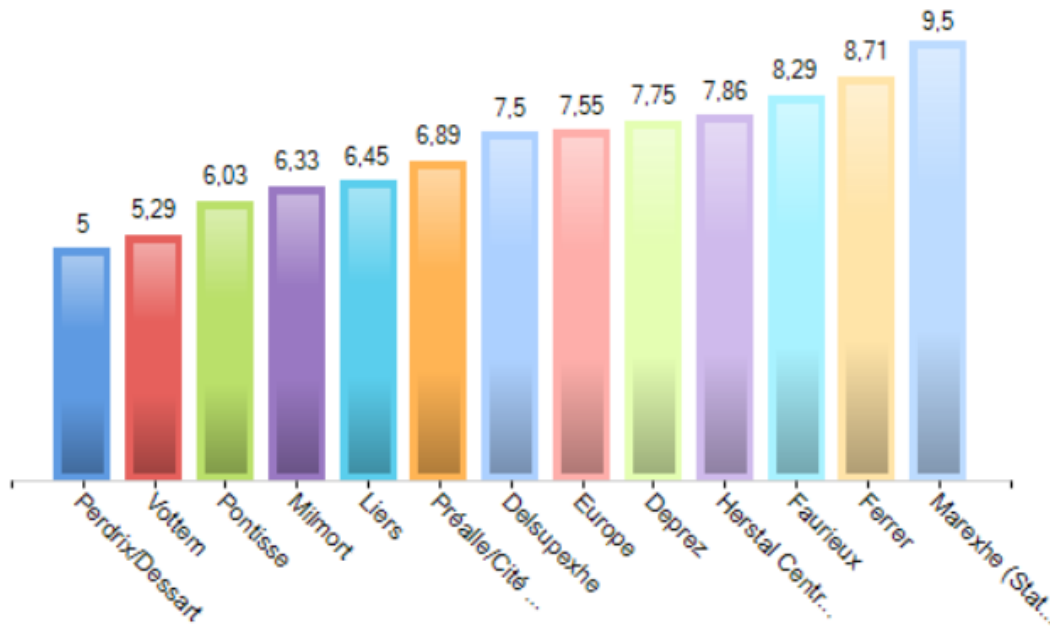
Notons encore que les occupants des buildings se montrent plus satisfaits (6,08/10) que ceux des maisons individuelles (5,45/10).

- **Parlophonie**

Réponses effectives : 304

Non-réponse(s) : 149

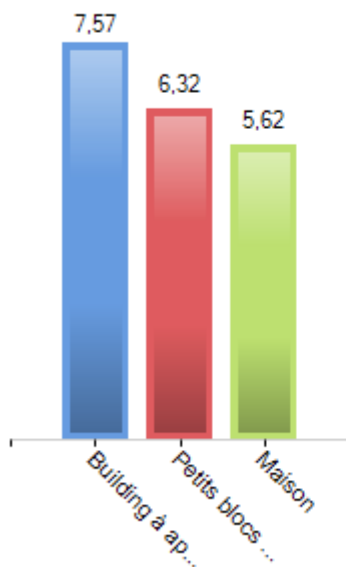
Taux de réponse : 67,1%



Réponses effectives : 304

Non-réponse(s) : 149

Taux de réponse : 67,1%



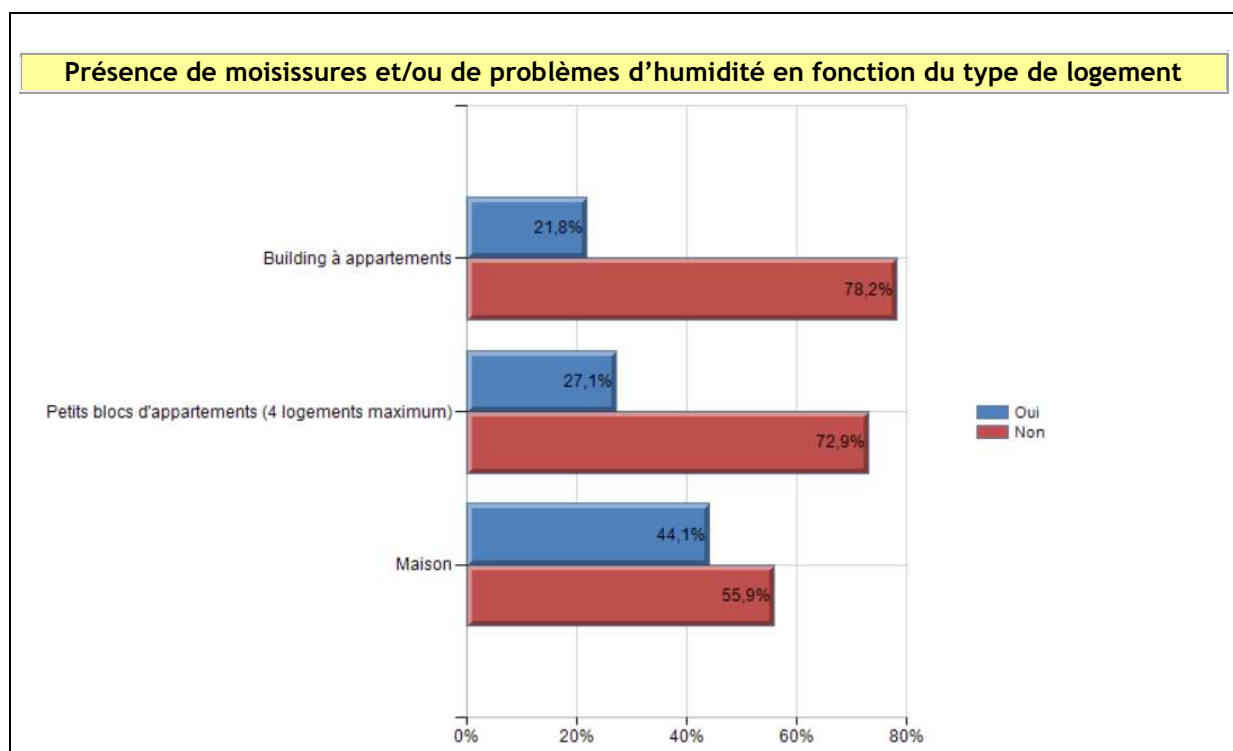
La satisfaction selon les quartiers semble biaisée par le fait que des occupants de maisons aient répondu à cette question alors qu'ils ne disposent pas d'un système de parlophonie.

En revanche, la satisfaction est élevée pour les immeubles à appartements, là où la technologie Intratone a été installée.

4.6.6 Problèmes de moisissure

31,9% (33,7% en 2017, 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 306 répondants bénéficiant du chauffage central, 31% rencontrent, malgré tout, des problèmes d'humidité, proportion identique pour les ménages ne disposant pas de chauffage central.

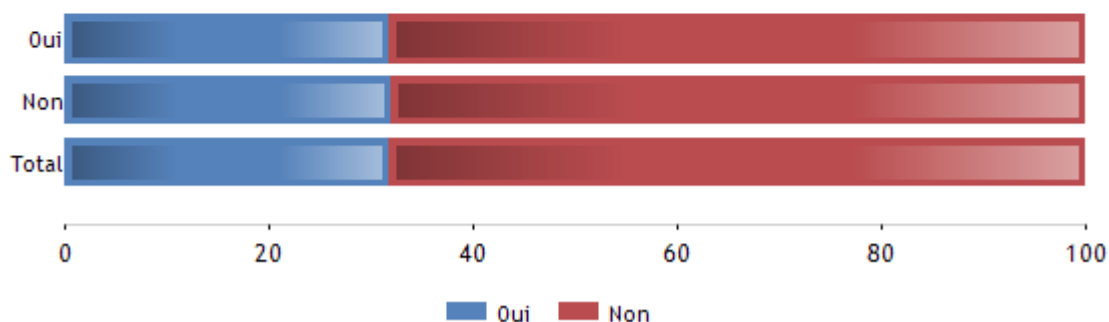
Quid_moisissures → Quid_chauffage cent... ↓	Oui		Non		Total	
	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.	Eff.	% Rep.
Oui	97	31,7%	209	68,3%	306	100%
Non	45	31,9%	96	68,1%	141	100%
Total	142	31,8%	305	68,2%	447	

Les pourcentages sont calculés par rapport au nombre de réponses en ligne.

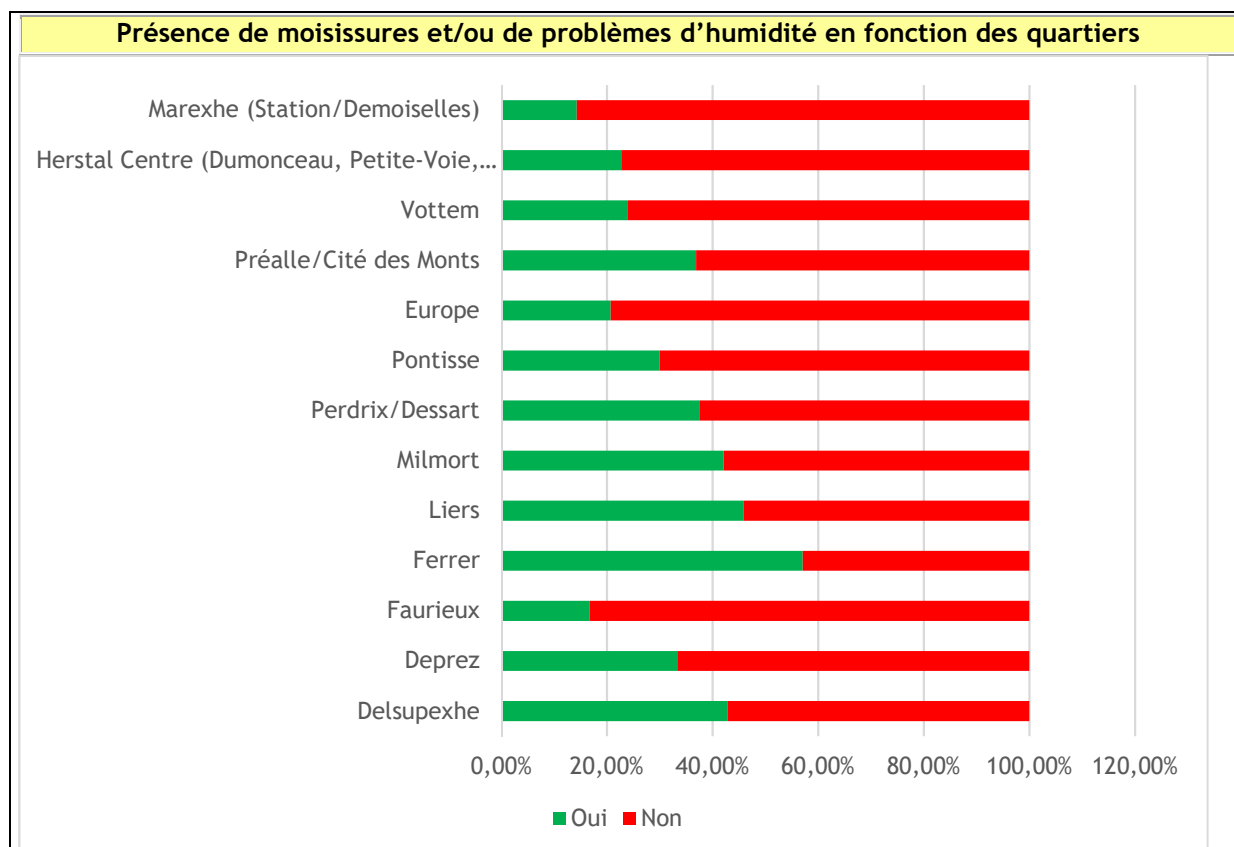
Réponses effectives : 447

Non-réponse(s) : 6

Taux de réponse : 98,7%



Certains quartiers semblent plus touchés que d'autres par les problèmes d'humidité, principalement Ferrer avec plus de 40% des répondants qui déclarent y être confrontés. Ces résultats doivent être analysés en détails en fonction, notamment, des travaux d'isolation, de chauffage et de ventilation réalisés.

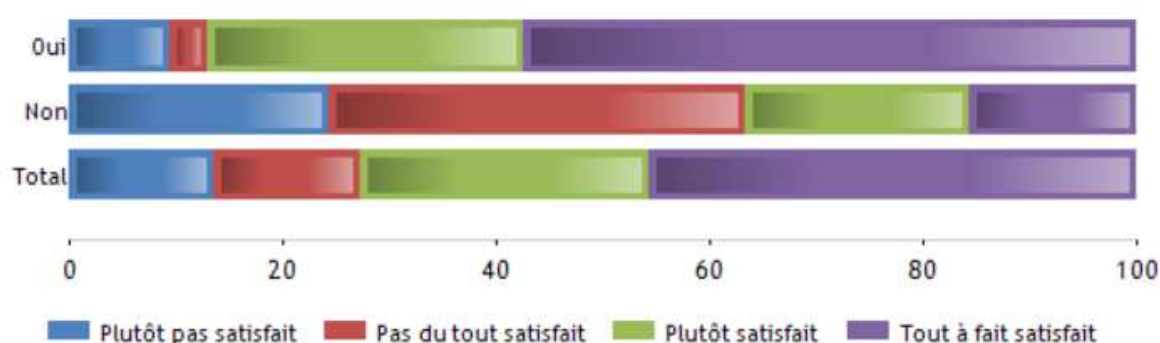


4.6.7 Le chauffage central

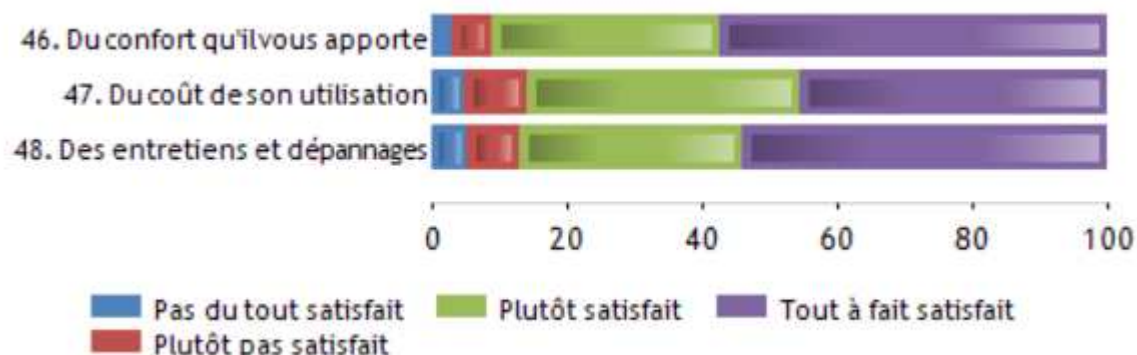
306 répondants bénéficient d'une installation de chauffage central.

Ils sont très 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, plus de 87% 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.

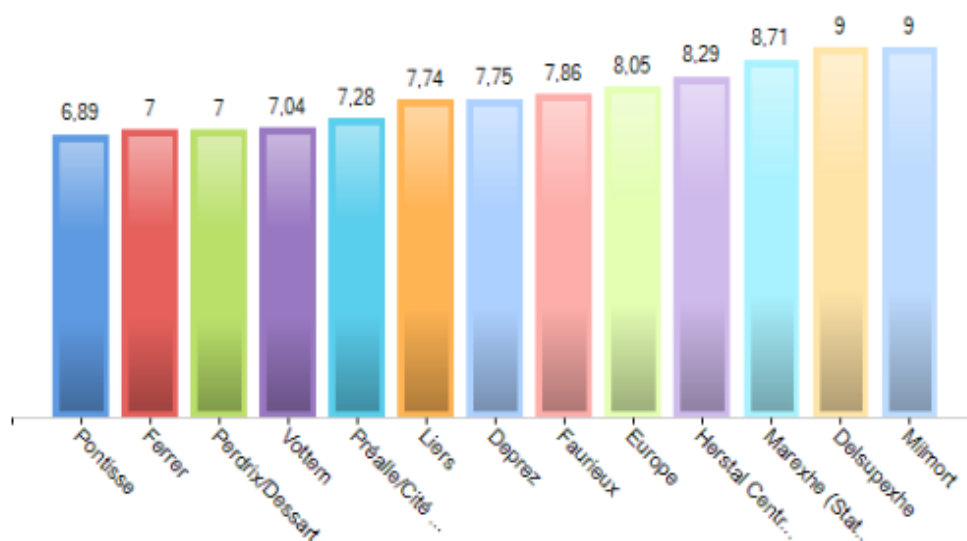


4.6.8 Satisfaction quant à l'état général du logement

La satisfaction globale au niveau du logement augmente considérablement, passant de 6,84 à 7,73 (7 en 2014, 6,66 en 2011 et 6,47 en 2007). La satisfaction quant à l'état général varie selon que des rénovations aient ou pas eu lieu.

Ainsi, la satisfaction est supérieure (7,71) en cas de rénovations que lorsque les travaux n'ont pas eu lieu (6,81).

Satisfaction par rapport à l'état général du logement

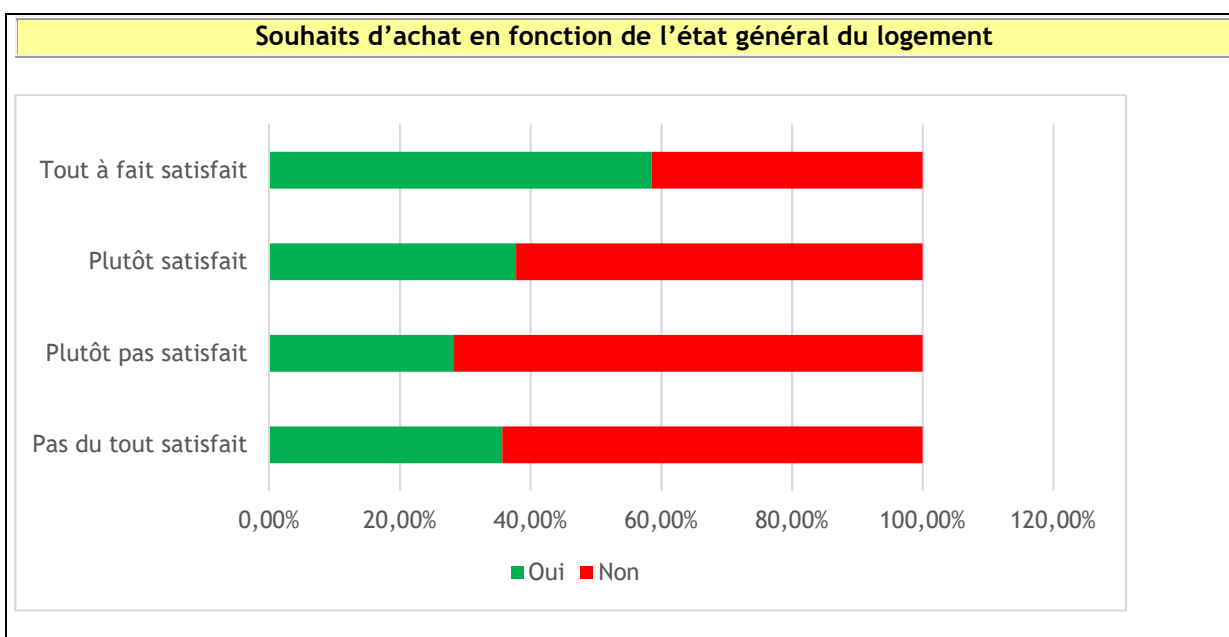


La plupart des sites attribue une note supérieure à 7/10, reflet d'une haute satisfaction.

La note de 9/10 attribuée pour les sites de Delsupexhe et Milmort interpelle en ce sens qu'elle ne confirme pas, pour ces sites, les éléments relevés lors de l'analyse détaillée des éléments techniques du logement.

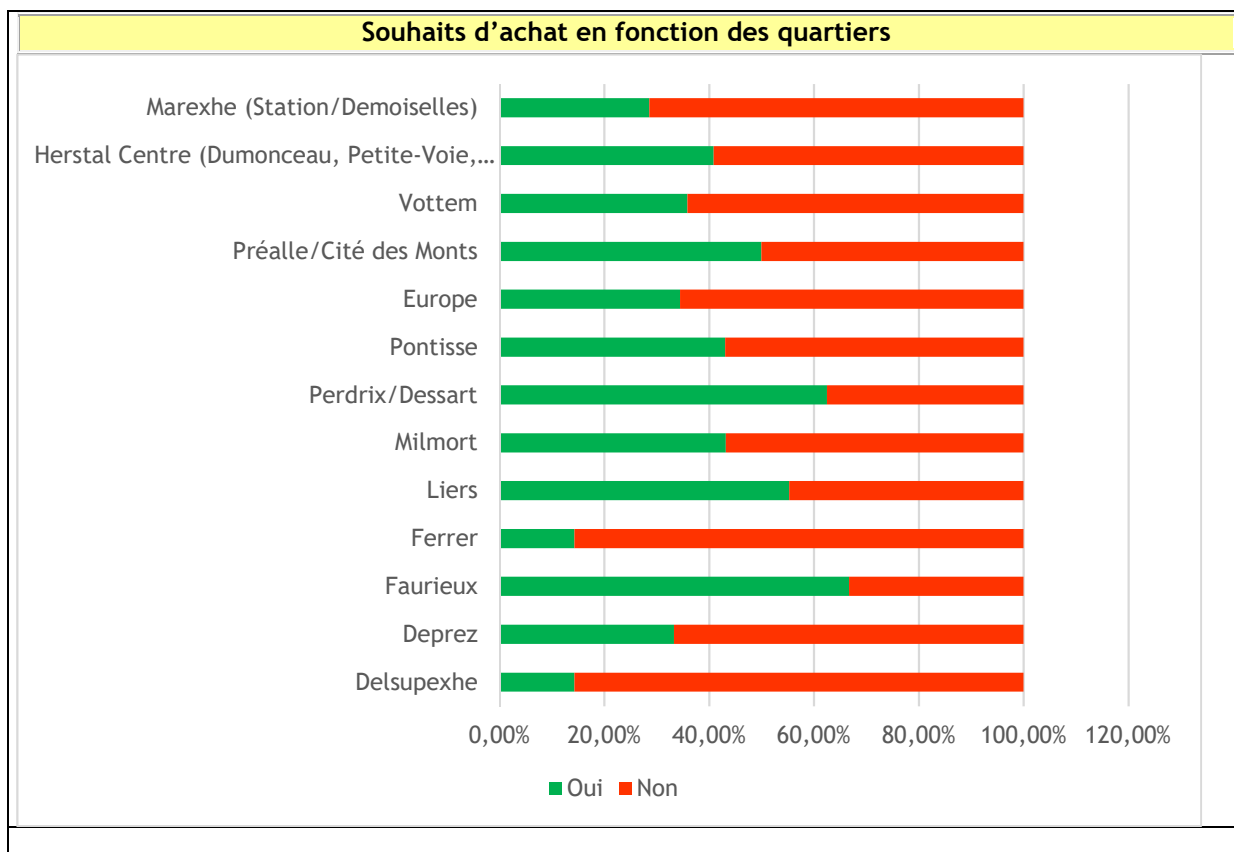
4.6.9 Volonté d'achat du logement

42,6% (48,7% en 2017, 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 près de 60% à désirer acheter leur logement.



Ce sont les locataires des logements de Faurieux et de Perdrix/Dessart qui se montrent le plus intéressés par l'achat de leur logement : plus de 65% d'entre eux souhaiterait l'acquérir.

C'est d'autant plus étonnant pour le site Perdrix/Dessart que les occupants se sont montrés assez critiques quant à l'appréciation de leur logement.



4.6.10

Résumé de la partie
3 : Les parties
privées du logement

<u>Le logement et les parties privées</u>			2021	2017
			7,38	6,88
<u>Aménagement des parties privées du logement</u>			2021	2017
			7,42	7,31
	2021	2017		
Taille du logement	7,7	7,66		
Nombre de pièces	7,79	7,79		
Espaces murs disponibles	7,19	6,88		
Espaces de rangement	6,98	6,92		
<u>Équipement des parties privées</u>			2021	2017
			7,00	6,5
	2021	2017		
Nombre de prises de courant	6,81	6,54		
Nombre d'appareils	7,59	7,12		
Chauffe - eau	7,75	7,34		
Sanitaire	6,98	6,47		
Chauffage	7,2	6,45		
Menuiseries	7,31	6,65		
Système de ventilation	7,07	6,44		
Portes intérieures	6,81	6,44		
Dallage extérieur privé	5,77	5,21		
Dallage intérieur	5,96	5,79		
Parlophonie	6,61	6,03		
Chauffage central	8,11	7,49		
<u>État général du logement</u>			2021	2017
			7,73	6,84
	2021	2017		
Si rénovations	7,71	6,71		
Si pas de rénovations	7,75	6,96		

- ~ Les parties privées du logement enregistrent un très bon score, en augmentation par rapport à 2017. La taille et l'agencement du logement sont des éléments très positifs, c'est moins affirmé en ce qui concerne les espaces de rangement ;
- ~ Les équipements des logements enregistrent une amélioration pour l'ensemble des items, témoignage du travail réalisé tant par la cellule travaux que par les entreprises sous-traitantes;
- ~ le dallage reste problématique avec des scores n'atteignant pas les 6 ;
- ~ Le chauffage central bénéficie d'une excellente cote (8,11) et les locataires apprécient le confort qu'il apporte;

~ 32% des ménages (ils étaient 34% en 2017) déclarent souffrir de problèmes d'humidité et de moisissures. La situation en la matière semble varier en fonction :

- du type de logement
- du quartier

Et le chauffage central n'apparaît pas être la solution miracle aux problèmes d'humidité.

- ~ L'état général du logement est davantage apprécié qu'en 2017 et, assez logiquement, les répondants ayant bénéficié de rénovations accordent une note supérieure à ceux dont le logement n'a pas été rénové ;
- ~ Pour des actions de ventes de logement, les locataires des chantiers Faurieux et Perdrix/Dessart se montrent les plus intéressés.

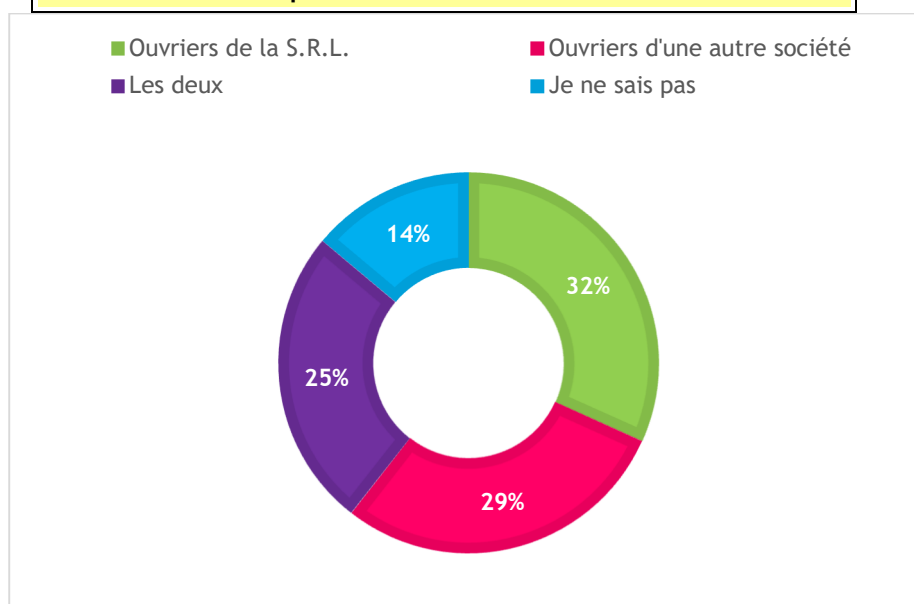
4.7 Chapitre 4 : Les rénovations

Les rénovations concernent 47,4% des répondants (contre 40,2% en 2017), soit 213 personnes.

D'une manière générale, on constate que les rénovations satisfont plus qu'en 2017. Contrairement à 2017, tous les items de ce chapitre enregistrent une progression.

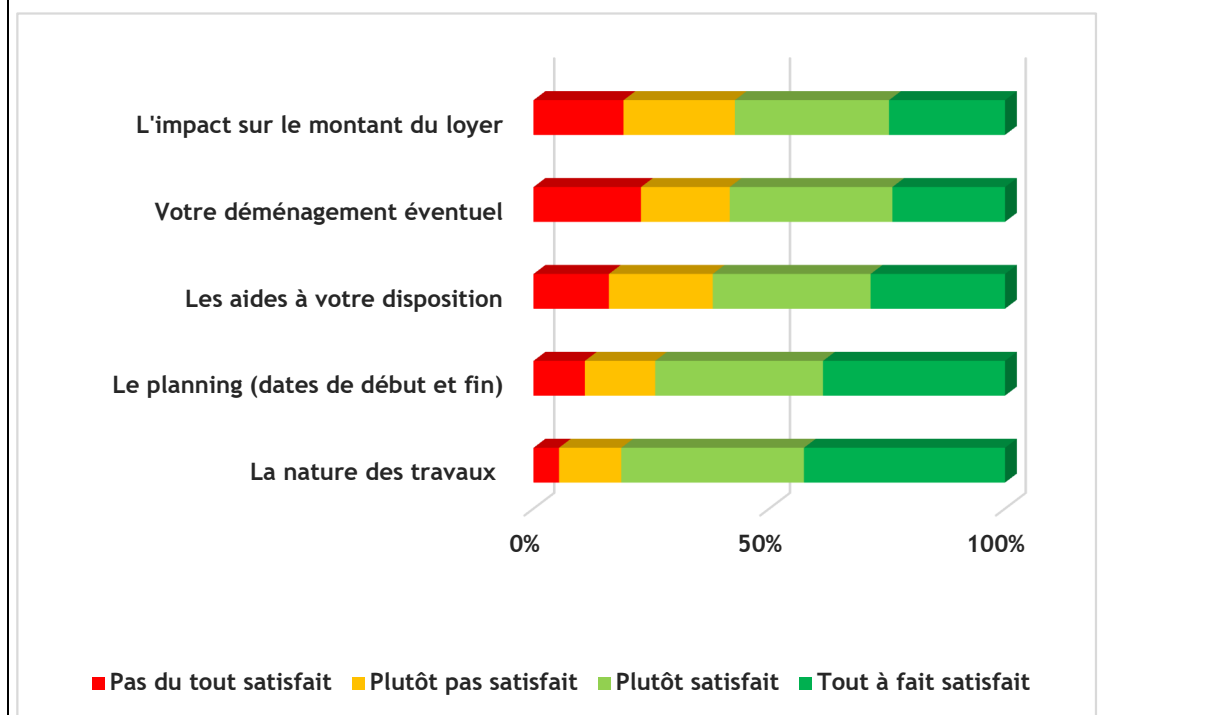
Un peu plus d'un tiers des personnes ont bénéficié des services des ouvriers de la S.R.L. lors des rénovations et, à peu de choses près, la même proportion a bénéficié es services d'ouvriers d'autres sociétés. Il est à noter que 14% des répondants ont déclaré ne pas savoir qui avait réalisé les travaux, 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



4.7.1 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	5,40%	27	13,20%	79	38,70%	87	42,60%
Le planning (dates de début et fin)	22	10,90%	30	14,90%	72	35,60%	78	38,60%
Les aides à votre disposition	32	16,00%	44	22,00%	67	33,50%	57	28,50%
Votre déménagement éventuel	45	22,80%	37	18,80%	68	34,50%	47	23,90%
L'impact sur le montant du loyer	38	19,10%	47	23,60%	65	32,70%	49	24,60%



Comparativement à 2017, les locataires sont plus satisfaits quant aux explications reçues, avec une moyenne de 6,58/10 (5,93/10 en 2017, 6,14 en 2014, 6,23 en 2011 et 6,69 en 2007).

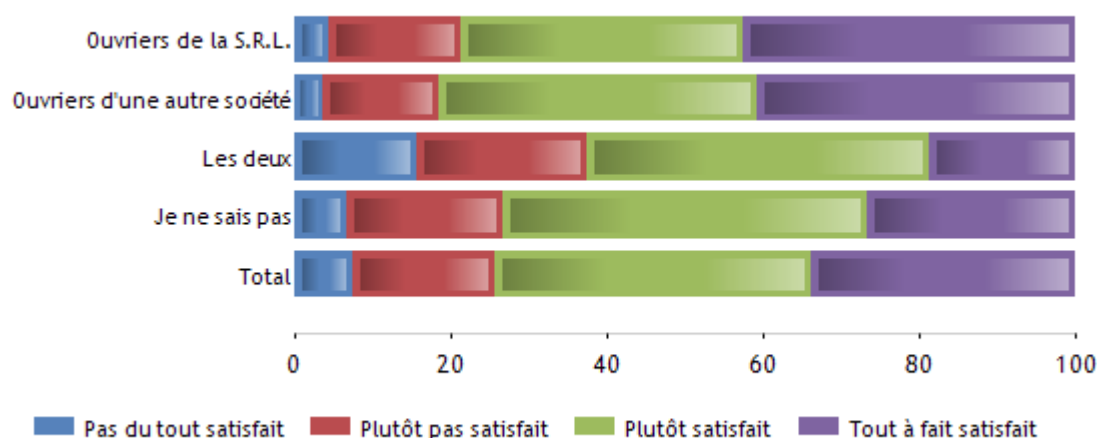
	Satisfaction moyenne 2021	Satisfaction moyenne 2017
Explication de la nature des travaux	7,59	6.93
Explication du planning des travaux	7,11	6.27
Explication des aides au déménagement	6,32	5.5
Explication quant au déménagement éventuel	5,9	5.46
Explication de l'impact sur le loyer	5,98	5.48

Les explications sur la nature des travaux et sur le planning sont apparemment données avec succès. Pour ce qui concerne le déménagement et l'impact sur le loyer, ceux-ci devraient être mieux expliqués, la note attribuée n'atteignant pas les 6.

4.7.2 La qualité des travaux

La qualité des travaux dans son ensemble enregistre également une belle progression par rapport à la précédente enquête et se rapproche ainsi de la barre des 4 : 6,65 contre 5,74 en 2017, 6,21 en 2014, 7,29 en 2011 et 5,86 en 2007. Ici, les résultats restent, malgré tout, inférieurs à ceux d'il y a 7 ans, époque où, la quasi-totalité des items récoltait des notes bien supérieures à 7.

Comme en 2017 et contrairement aux études précédentes, 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 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.

Pour tous les autres items, que l'on parle, par exemple, du respect des délais, de la finition des travaux ou encore du nettoyage après travaux, la satisfaction est supérieure lorsque les ouvriers de la S.R.L. se chargent des rénovations.

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

2021

	Rénovations réalisées par les ouvriers de la S.R.L.	Rénovations réalisées par une autre société
Respect des délais	6,88	6,89
Explications sur les retards éventuels rencontrés	6,85	6,63
Protection des lieux durant les travaux	6,85	6,61
Finition des travaux	6,53	5,98
Nettoyage du logement après les travaux	6,48	5,61
Les informations sur l'utilisation de nouveaux équipements	6,68	6,32
L'amélioration du niveau de confort	7,51	7,43
L'économie d'énergie suite aux travaux	6,92	7,45

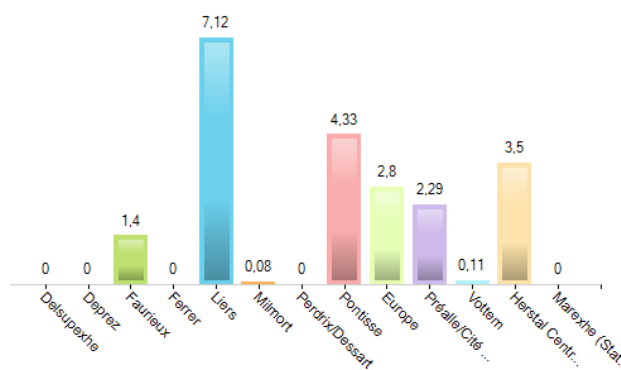
4.7.3 Le déménagement

Le logement d'hébergement durant la période des travaux est toujours perçu très positivement. Sur les 49 ménages qui en ont bénéficié, 7 se déclarent plutôt insatisfaits ou insatisfaits. Ils lui donnent une note de 7,70 (7,82 en 2017, 7,99 en 2014, 8,89 en 2011 et 8,4 en 2007).

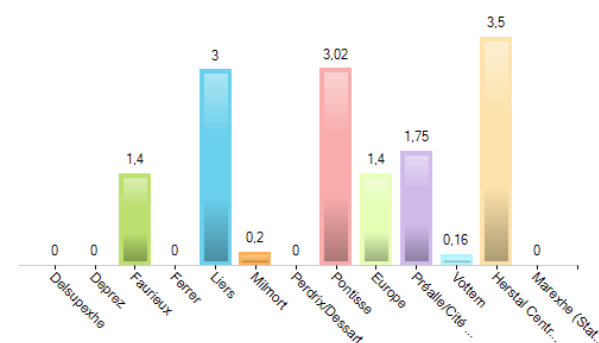
L'aide au déménagement obtient une note de 6,99, en nette amélioration par rapport à 2017 qui avait enregistré la note plancher de 5,36/10 (7,09 en 2014, 7,22 en 2011 et 7,33 en 2007).

Concernant cette partie relative au déménagement et à l'hébergement, la question semble n'avoir pas été comprise par tous les répondants. Il s'agissait ici de l'hébergement et/ou de l'aide apportée pendant les programmes de rénovations. Or, certains sites enregistrent des réponses alors qu'ils n'ont pas été concernés.

Satisfaction quant à l'hébergement en fonction du quartier



Satisfaction quant à l'aide en fonction du quartier



Peu de commentaires sont laissés par les répondants, ce qui rend hasardeuse l'interprétation de ce résultat.

4.7.4 Résumé de la partie 4 : Les rénovations

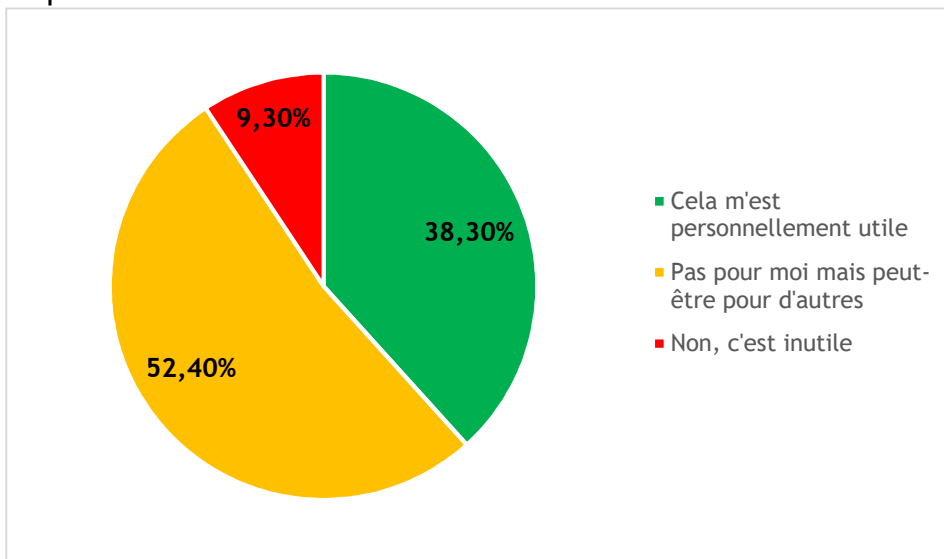
Les rénovations			2021	2017
			6,86	6,09
Les explications reçues			2021	2017
			6,58	5,93
	2021	2017		
Explication de la nature des travaux	7,59	6,93		
Explication du planning des travaux	7,11	6,27		
Explication des aides au déménagement	6,32	5,5		
Explication quant au déménagement éventuel	5,9	5,46		
Explication de l'impact sur le loyer	5,98	5,48		
Qualité des travaux			2021	2017
			6,65	5,74
	2021	2017		
Le respect des délais par les ouvriers de la SRL	6,88	5,97		
Explication sur les retards éventuels par les ouvriers de la SRL	6,85	5,62		
Protection des lieux durant les travaux par les ouvriers de la SRL	6,85	5,92		
Finition des travaux par les ouvriers de la SRL	6,53	6,07		
Nettoyage du logement après travaux par les ouvriers de la SRL	6,48	5,6		
Le respect des délais par les ouvriers non SRL	6,89	5,39		
Explication sur les retards éventuels par les ouvriers non SRL	6,63	4,91		
Protection des lieux durant les travaux par les ouvriers non SRL	6,61	5,55		
Finition des travaux par les ouvriers non SRL	5,98	5,4		
Nettoyage du logement après les travaux par les ouvriers non SRL	5,61	5,05		
Les économies d'énergie que vous réalisez suite aux travaux	7,45	6,42		
Les informations sur l'utilisation de nouveaux équipements	6,32	6,05		
L'amélioration au niveau du confort	7,43	6,66		
Déménagement pendant les travaux			2021	2017
			7,35	6,59
	2021	2017		
Aide au déménagement	6,99	5,36		
Logement d'hébergement	7,7	7,82		

- ~ Les rénovations, il semblerait que plusieurs points faibles se soient améliorés depuis la dernière enquête, seules 2 notes n'atteignant les 6 et la plupart d'entre elles se rapprochant des 7 ;
- ~ Les ouvriers des entreprises extérieures obtiennent, contrairement à la précédente enquête, des notes inférieures à celles des ouvriers de la S.R.L. et plus particulièrement en ce qui concerne la finition des travaux et le nettoyage des chantiers ;
- ~ L'aide au déménagement est largement plus appréciée que lors de l'étude de 2017 ;
- ~ Le logement d'hébergement reste apprécié
- ~ Les rénovations par entreprises améliorent davantage l'économie d'énergie.

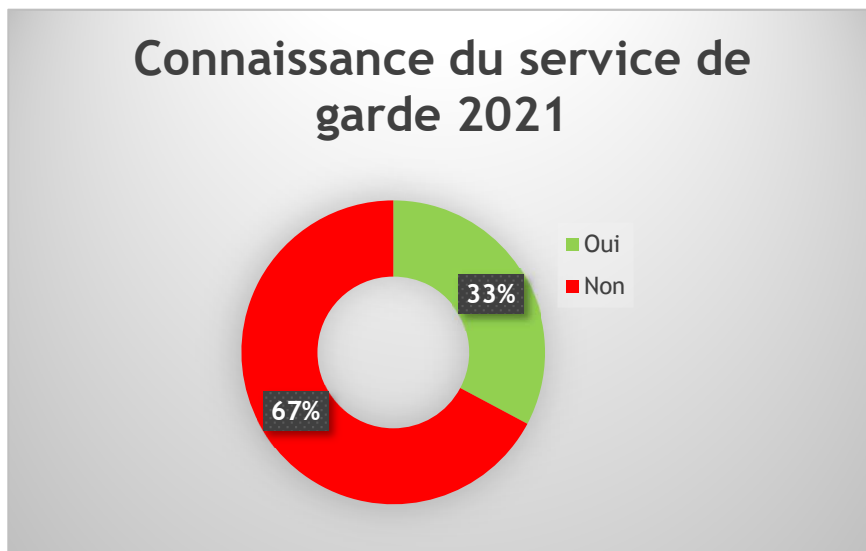
4.8 Chapitre 5 : Les entretiens, réparations et dépannages effectués par les ouvriers de la S.R.L.

4.8.1 La garde technique du week-end

Près de 38% (34% en 2017) des personnes interrogées considèrent que la garde technique du week-end leur est personnellement utile. 52% (59% en 2017) pensent qu'elle n'est pas utile pour eux mais certainement pour d'autres personnes. 9% (7% en 2017) enfin considèrent qu'elle est inutile.



Au niveau de la connaissance de l'existence de la garde technique, la méconnaissance persiste : 33% des ménages, soit 147, ne connaissent son existence.

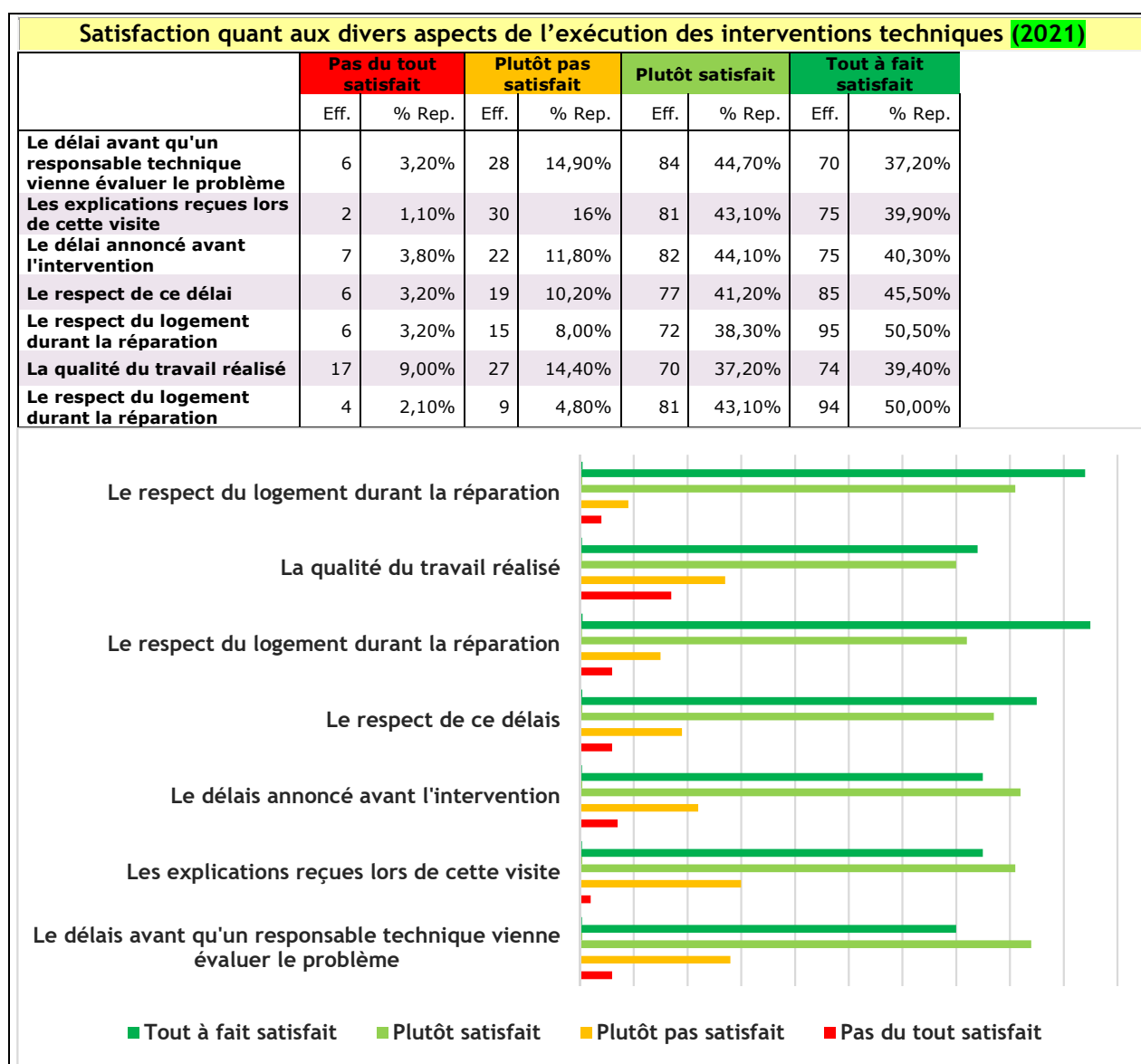


Étant donné que l'utilité de ce service n'est pas mise en doute et à supposer que l'on souhaite continuer de proposer une garde technique, la communication devrait être sérieusement améliorée.

La satisfaction des 30 personnes qui ont eu recours à la garde technique du week-end est quant à elle encore à améliorer, puisqu'elle dépasse à peine la moyenne de 5/10 (4,29 en 2017 et 4,97 en 2014).

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

51,20% des répondants (57,10% en 2017) ont demandé et obtenu des interventions techniques au cours des 3 dernières années. La satisfaction globale est en amélioration : 7,75/10 (7,13/10 en 2017, 7,09 en 2014, 6,57 en 2011 et 6,16 en 2007).

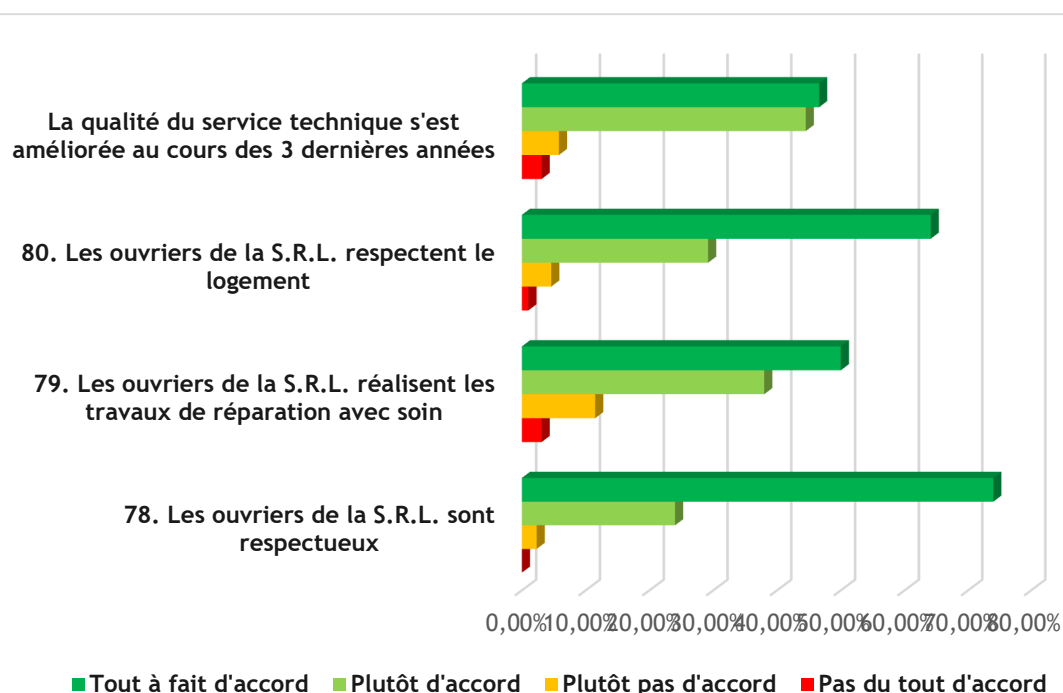


	Satisfaction moyenne 2021	Satisfaction moyenne 2017
Respect du logement durant l'intervention	8,24	7,63
Explications données lors de la visite préalable	7,66	7,01
Rapidité d'exécution de la réparation	7,25	7,48
Respect des délais	7,88	7,13
Délai avant l'intervention	7,65	6,95
Qualité de l'intervention	8,10	6,74
Délai avant la visite préalable à l'intervention	7,49	6,94

Les notes attribuées aux divers éléments relatifs aux réparations, entretiens et dépannages sont toutes, à l'exception de la rapidité d'exécution, en amélioration par rapport aux 3 précédentes enquêtes et toutes affichent des notes supérieures à 7/10.

4.8.3 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.
Les ouvriers de la S.R.L. sont respectueux	0	0,00%	4	2,30%	46	24,00%	142	74,00%
Les ouvriers de la S.R.L. réalisent les travaux de réparation avec soin	6	3,10%	17	11,50%	73	38,00%	96	50,00%
Les ouvriers de la S.R.L. respectent le logement	2	1,00%	11	4,60%	56	29,20%	123	64,10%
La qualité du service technique s'est améliorée au cours des 3 dernières années	6	3,10%	11	5,80%	85	44,50%	89	46,60%
Total	14	1,80%	43	5,60%	260	33,90%	450	48,80%



	Satisfaction moyenne 2021	Satisfaction moyenne 2017
Les ouvriers de la S.R.L. sont respectueux	9,16	8,71
Les ouvriers de la S.R.L. sont soigneux	8,06	7,59
Les ouvriers de la S.R.L. respectent le logement	8,69	8,06
La qualité du service technique s'est améliorée au cours des 3 dernières années	8,05	

La satisfaction des locataires vis-à-vis des ouvriers poursuit sa progression avec une note globale de 8,49 contre 8,12 en 2017, 8,17 en 2014 et 2011 et 7,87 en 2007e. Par ailleurs, le caractère respectueux des ouvriers remporte encore le meilleur score de l'enquête.

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

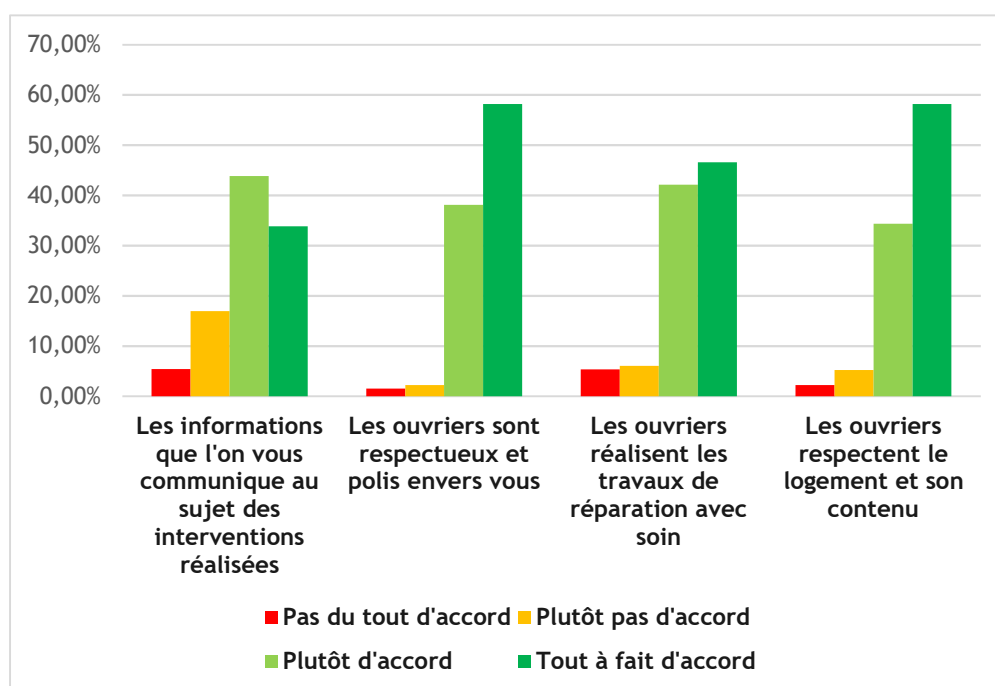
Entretien des réparations et dépannages effectués par les ouvriers de la S.R.L.		2021	2017
		7,24	6,51
Garde technique du week-end		2021	2017
		5,48	4,29
Interventions techniques		2021	2017
		7,75	7,13
	2021	2017	
Délais avant la visite préalable	7,49	6,94	
Explications données avant la visite	7,66	7,01	
Délais avant l'intervention	7,65	6,95	
Respect du délais	7,88	7,13	
Qualité de l'intervention	8,1	6,74	
Rapidité d'exécution	7,25	7,48	
Respect du logement	8,24	7,63	
Attitudes des ouvriers de la S.R.L.		2021	2017
		8,49	8,12
	2021	2017	
Respect	9,16	8,71	
Soin	8,06	7,59	
Respect du logement	8,69	8,06	
Amélioration du service technique ces 3 dernières années	8,05		

- ~ La garde technique est considérée par 38% des répondants comme utile. Il est donc probablement bon de la maintenir. Par contre, seuls 32,8% 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, à une exception près, tous améliorés, atteignant des scores supérieurs à 7/10
- ~ Les ouvriers de la S.R.L. sont très appréciés par les locataires. Cet item obtient par ailleurs la meilleure note de l'enquête.

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 29,80% de la population sondée. La satisfaction globale est nettement supérieure à 2017 : 8,06 contre 6,47 en 2017, 7,31 en 2014 et 7,73 en 2010).

	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.
Les informations que l'on vous communique au sujet des interventions réalisées	7	5,40%	22	16,90%	57	43,80%	44	33,80%
Les ouvriers sont respectueux et polis envers vous	2	1,50%	3	2,20%	51	38,10%	78	58,20%
Les ouvriers réalisent les travaux de réparation avec soin	7	5,30%	8	6,00%	56	42,10%	62	46,60%
Les ouvriers respectent le logement et son contenu	3	2,20%	7	5,20%	46	34,30%	78	58,20%
Total	19	3,60%	40	7,50%	210	39,50%	262	49,30%



Ici également, toutes les notes connaissent une amélioration.

La satisfaction concernant les ouvriers de firmes extérieures se situe à un niveau, avoisinant ou dépassant la barre des 8/10.

	Satisfaction moyenne 2021	Satisfaction moyenne 2017
Les informations que l'on vous communique au sujet des interventions	7,21	
Les ouvriers d'autres sociétés sont respectueux	8,6	7.90
Les ouvriers d'autres sociétés sont soigneux	7,93	7.39
Les ouvriers d'autres sociétés respectent le logement	8,47	7.58

4.9 Chapitre 7 : Les loyers

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

Près de 98% 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 semble varier avec la durée de la location. Les locataires en place depuis moins de 5 ans sont plus de 4% à ignorer ces règles alors qu'à peine 0,5% est relevé chez les locataires depuis plus de 10 ans.

Au niveau du calcul des loyers, cependant, 54,3% (54,7% en 2017, 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 plus de la moitié des bénéficiaires des bénéficiaires.

Il est important de noter que parmi les 205 locataires ignorant ces règles, une large majorité souhaite obtenir des explications (188 répondants).

En croisant les variables, on s'aperçoit que la connaissance des règles en matière de calcul de loyers varie en fonction du statut du répondant. Les personnes bénéficiant de revenus de remplacement (revenu d'intégration, chômage, mutuelle, pension) sont les plus nombreuses à méconnaître les règles applicables au calcul de leur loyer. 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. Malgré tout, une corrélation peut 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 l'(Entre-Nous), sont plus nombreuses à ignorer les règles que celles qui les lisent.

38,8% (28,2% en 2017, 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 dégradation. Peut-être s'agirait-il de renforcer la politique insistante menée en termes de recouvrement de loyers. Même si on peut émettre l'hypothèse que les 40% 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, 52,5 % 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 89% des répondants (92,9% en 2017, 91,2% en 2014 et 88,9% en 2011).

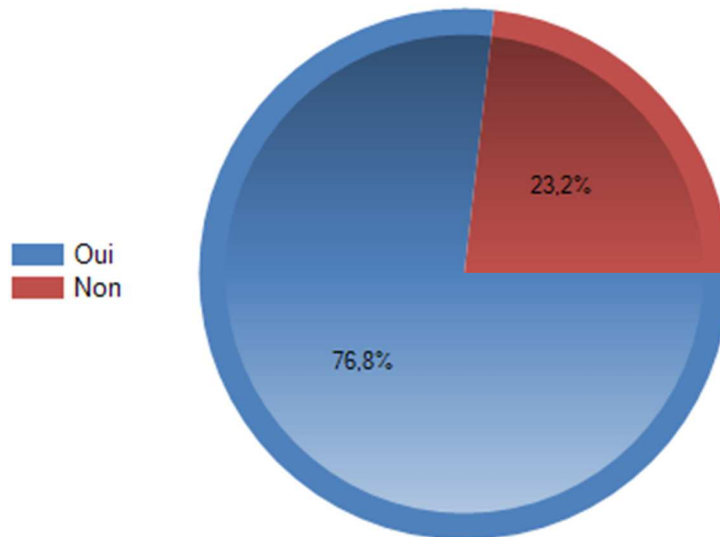
4.9.1 Résumé de la partie 7 : Les loyers

Élément évalué	Connaissance de l'élément 2021	Connaissance De l'élément 2017
Modification de famille et de revenu	98%	98.70%
Calcul des loyers	54,30%	50.90%
Sanctions en cas de non-paiement	68,50%	73.40%
Clarté des demandes administratives de la S.R.L.	89%	92.90%

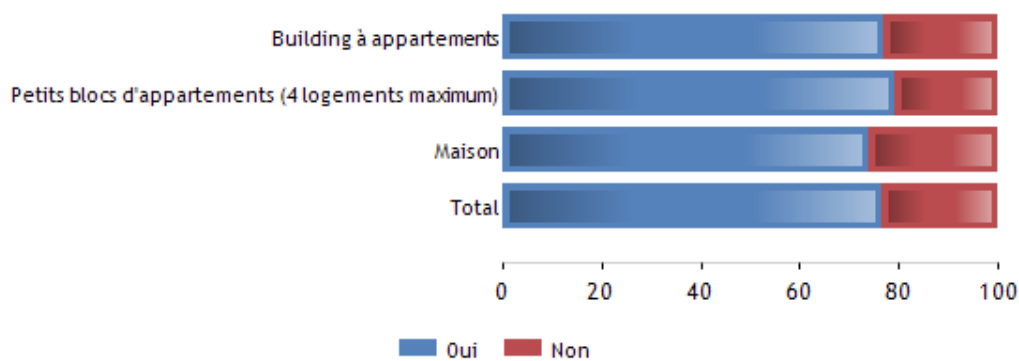
Comme déjà relevé lors des précédentes enquêtes, un effort de communication est à fournir au niveau du mode de calcul du loyer et des sanctions en cas de non-paiement, notamment auprès des nouveaux locataires.

4.10 Chapitre 8 : Le contrôle des logements et des jardins

76,8% (83,2% en 2017, 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 donc important d'assurer ces contrôles.
On ne relève pas de corrélation entre l'intérêt pour ce genre de contrôle et le type de logement occupé.

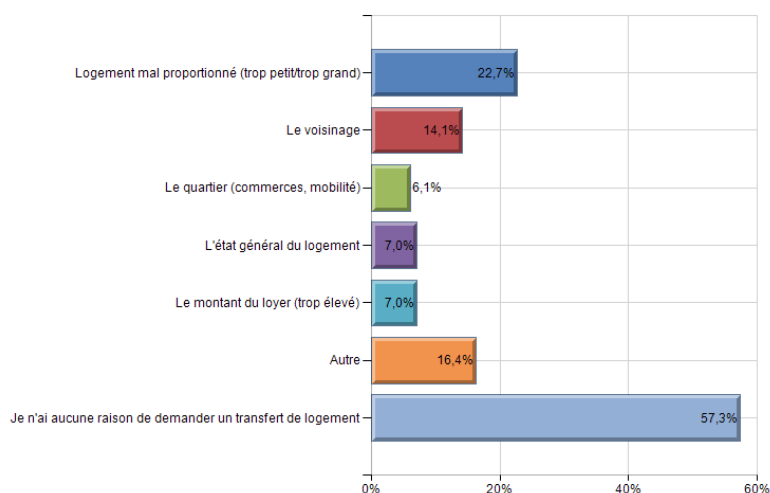


4.11 Chapitre 9 : Les demandes de transfert de logement

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

- ~ Seuls 57,27% - ils n'ont jamais été aussi peu nombreux depuis 10 ans- (62,90% en 2017, 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)	100
Le voisinage	62
Le quartier (commerces, mobilité)	27
État général du logement	31
Le montant du loyer (trop élevé)	31
Autre	72
Je n'ai aucune raison de demander un transfert de logement	252
Total	440



77,40% des personnes ayant répondu à l'enquête n'ont jamais introduit de demande de transfert.

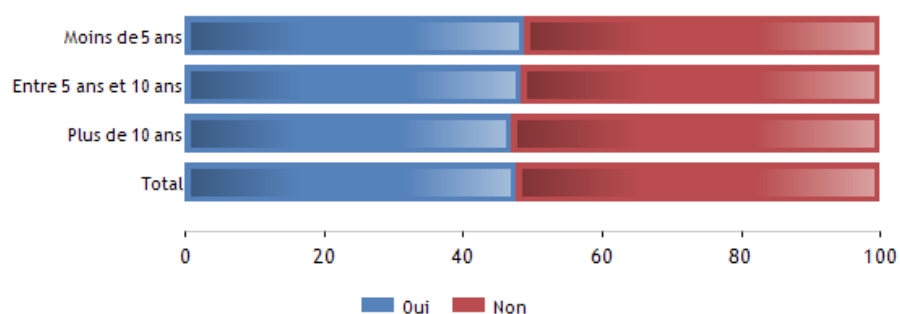
4.11.1 Résumé de la partie 9 : Les demandes de transfert

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

4.12 Chapitre 10 : Les réclamations

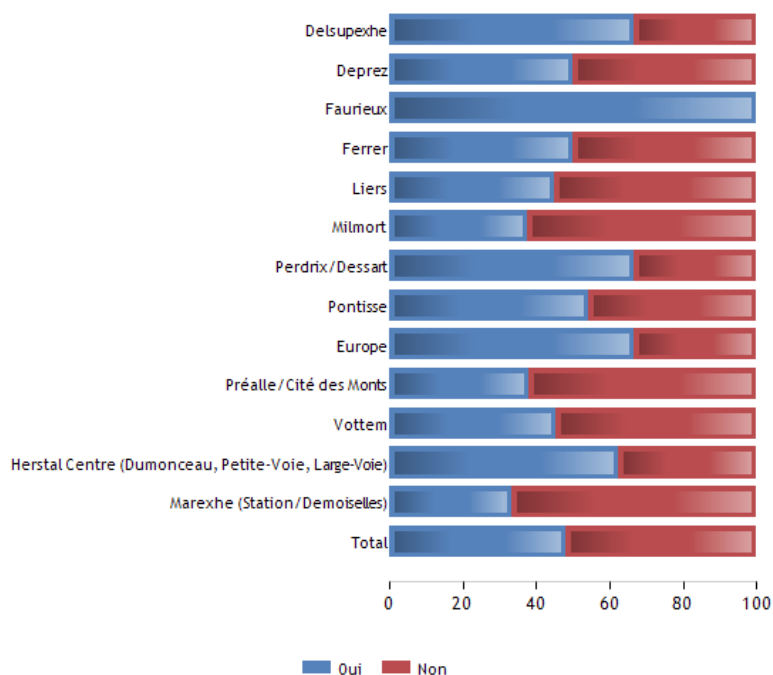
37% des répondants, soit 167 personnes, déclarent avoir déjà introduit une réclamation. Parmi ceux-ci, la moitié se dit insatisfait des réponses reçues. Comme le montre le graphique ci-après, la durée d'occupation du logement n'influence pas la satisfaction quant à la manière dont sont gérées les réclamations.

Satisfaction quant à la gestion des réclamations en fonction de la durée d'occupation du logement



Au niveau des quartiers, on constate des appréciations différentes quant à cet item.

Satisfaction quant à la gestion des réclamations en fonction des quartiers



Le tableau suivant affiche le nombre de réclamations introduites par quartiers :

Quid_quartiers ↓	Quid_existence gest... →	
	Non-réponse Eff.	Oui Eff.
Non-réponse	1	5
Delsupexhe	0	3
Deprez	0	2
Faurieux	0	3
Ferrer	0	2
Liers	0	20
Milmort	0	8
Perdrix/Dessart	0	3
Pontisse	1	24
Europe	0	6
Préalles/Cité des Monts	0	37
Vottem	2	43
Herstal Centre (Dumonceau, Petite-Voie, Large-Voie)	0	8
Marexhe (Station/Demoiselles)	0	3
Total	4	167

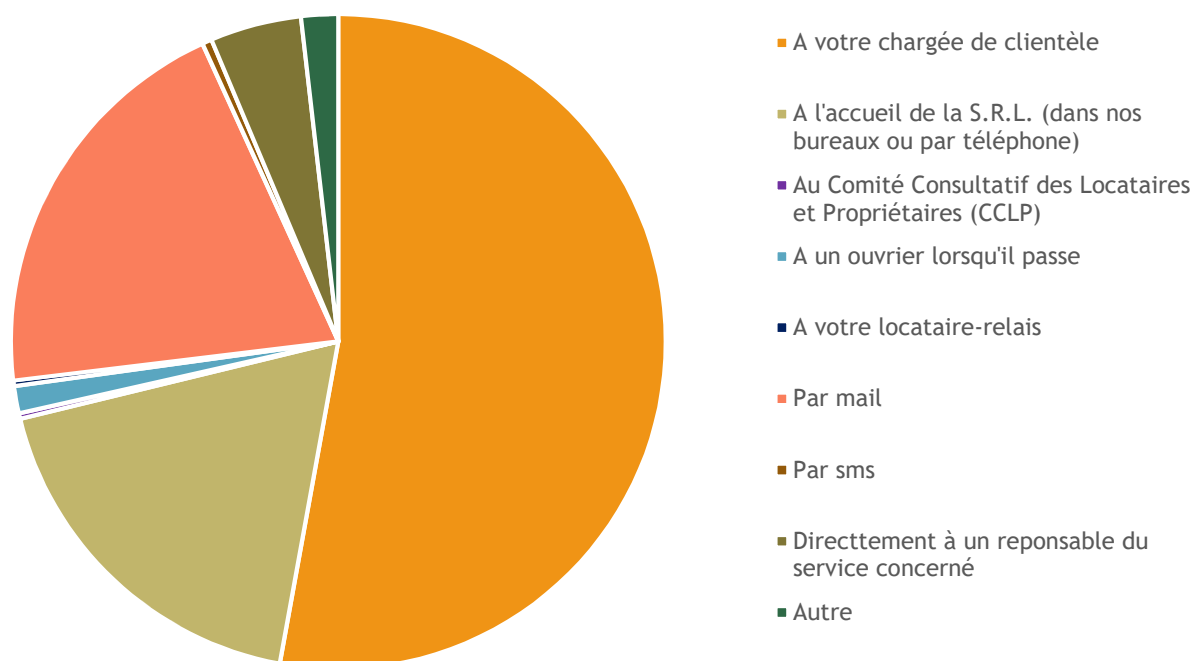
Ce sont les habitants de Vottem et de la Préalles/Cité des Monts qui ont introduit le plus grand nombre de réclamations. Pour ces 2 sites, la satisfaction quant aux réponses apportées n'atteint pas les 50%, voir les 40% en ce qui concerne la Préalles/Cité des Monts.

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

4.13.1 Les interlocuteurs privilégiés

Les interlocuteurs privilégiés	Effectifs
A votre chargée de clientèle	352
A l'accueil de la S.R.L. (dans nos bureaux ou par téléphone)	122
Au Comité Consultatif des Locataires et Propriétaires (CCLP)	2
A un ouvrier lorsqu'il passe	9
A votre locataire-relais	2
Par mail	134
Par sms	3
Directement à un responsable du service concerné	30
Autre	12
Total	449

Interlocuteurs privilégiés 2021



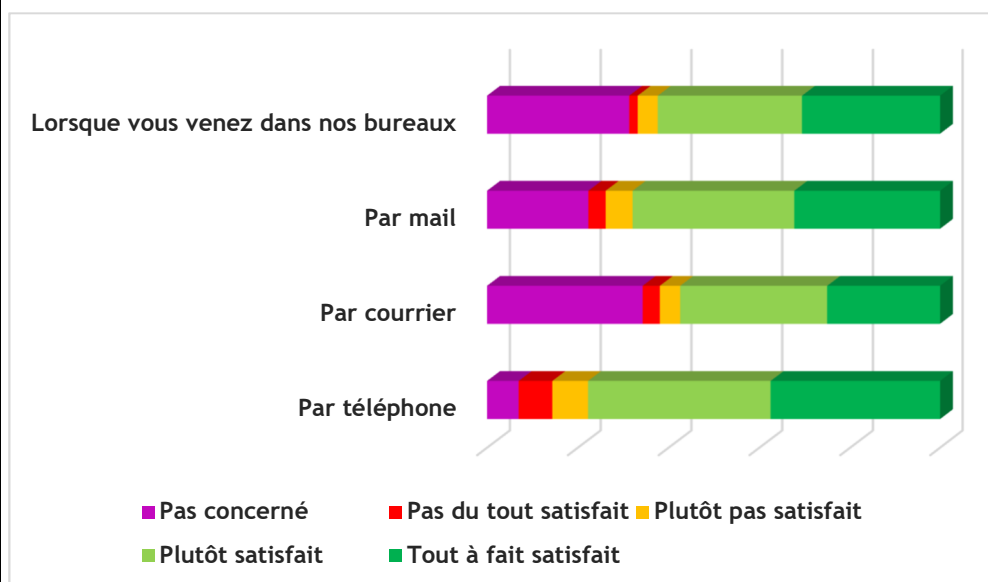
La grande majorité des locataires s'adressent soit directement à leur chargée de clientèle, soit par mail, ou se présentent à l'accueil de la S.R.L. ce qui signifie que la communication à ce sujet est efficace. Les répondants sont plus nombreux aujourd'hui à s'adresser à leur chargée de clientèle plutôt qu'à l'accueil. Quelques personnes continuent à s'adresser à d'autres interlocuteurs. On constate également une

diminution des locataires s'adressant directement à un ouvrier (9 contre 25 en 2017), ce qui, dans l'absolu, doit être évité.

4.13.2 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	
Par téléphone	31	7,00%	33	7,40%	35	7,90%	179	40,20%	167	37,50%
Par courrier	145	34,30%	16	3,80%	19	4,50%	137	32,40%	106	25,10%
Par mail	94	22,30%	16	3,80%	25	5,90%	150	35,60%	136	32,30%
Lorsque vous venez dans nos bureaux	134	31,30%	8	1,90%	19	4,40%	136	31,80%	131	30,60%
Total	404	23,50%	73	4,30%	98	5,70%	602	35,10%	540	31,50%



La satisfaction par rapport à la communication avec la S.R.L. continue de s'améliorer : elle est globalement de 7,72 (7,16 en 2017, 6,24 en 2014 contre 7,20 en 2011 et 7,39 en 2007).

	Satisfaction moyenne 2021	Satisfaction moyenne 2017
Contacts par téléphone	7,52	7,11
Contact par e-mail	7,75	7,20
Contacts par courrier	7,62	7,13
Contacts dans les bureaux	7,99	7,20

La satisfaction dans ce domaine a augmenté, particulièrement en ce qui concerne les contacts dans les bureaux.

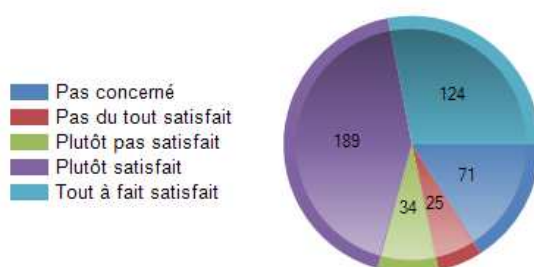
Quel que soit le media, les répondants se montrent largement satisfaits en matière de contact avec la S.R.L.

Les nombreux efforts réalisés portent leurs fruits.

Il apparaît que le mode de communication privilégié semble toujours être le téléphone suivi des contacts par mail. Ceci se manifeste par le fait que les contacts par courrier, dans les bureaux 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.
100. Par téléphone?	31	33	35	179	167	445
101. Par courrier?	145	16	19	137	106	423
102. Par mail?	94	16	25	150	136	421
103. Lorsque vous venez dans nos bureau...	134	8	19	136	131	428
Total	404	73	98	602	540	1717

La satisfaction quant aux délais de réponse aux courriers augmente également par rapport à 2017 7,36 contre 6,88 en 2017, 6,97 en 2014, 6,95 en 2011 et 6,61 en 2007). La graphique ci-après montre, en nombre de répondants, la satisfaction par rapport à cet item :

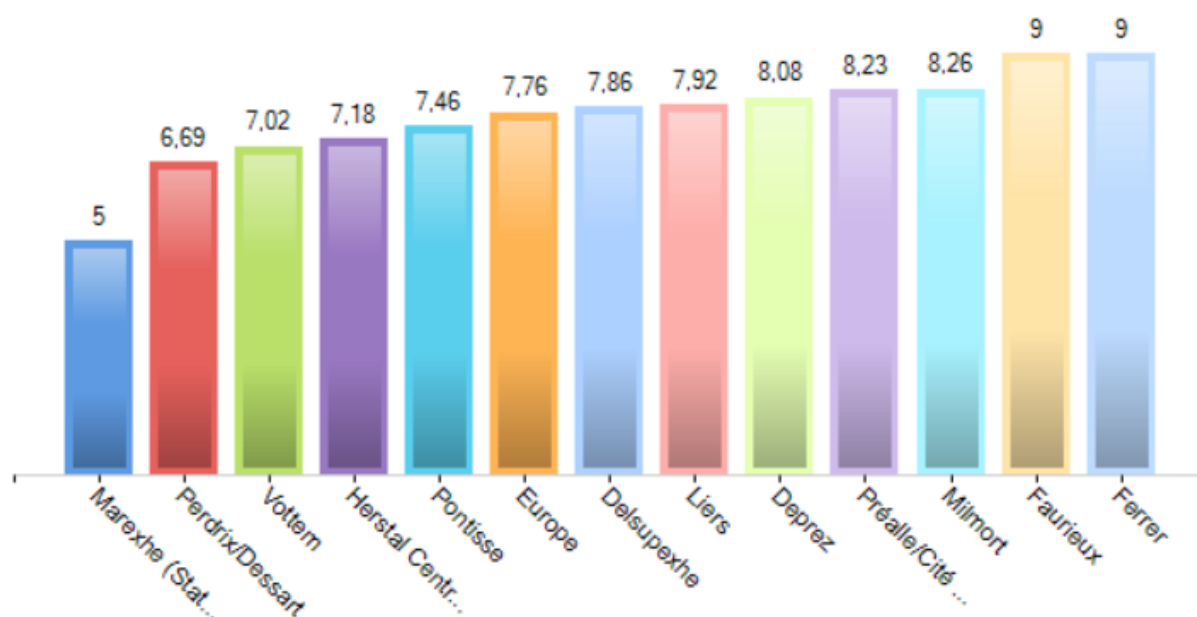


4.13.3 Les chargées de clientèle

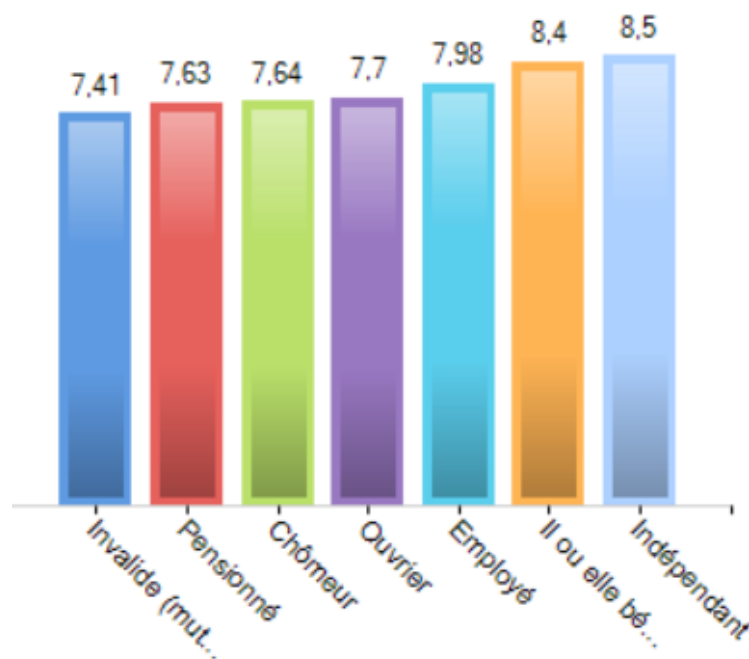
Les services fournis par les chargées de clientèle sont très bien notés, avec une satisfaction moyenne de 8,04 (7,43 en 2017, 7,63 en 2014, 7,47 en 2011 et 7,51 en 2007). La note relative à leur disponibilité augmente également pour passer de 6,78 à 7,76 (6,63 en 2014).

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

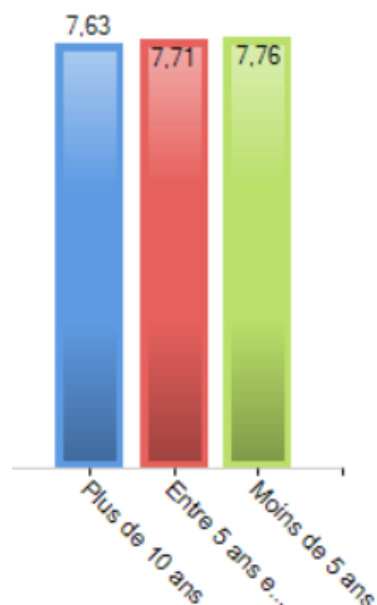
Satisfaction par rapport à la disponibilité



Le statut du répondant influence faiblement son niveau de satisfaction

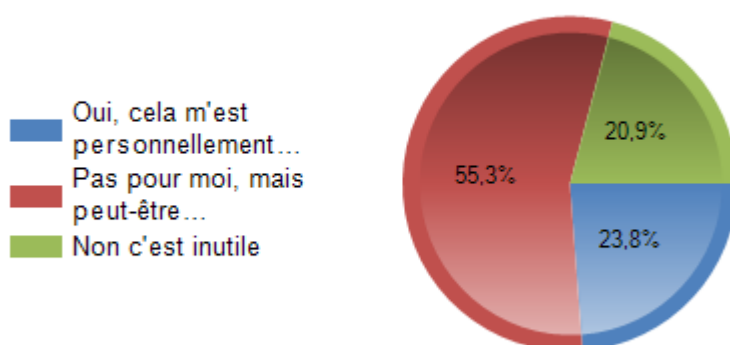


La satisfaction par rapport à la disponibilité des chargées de clientèle varie très faiblement en fonction de l'ancienneté des locataires.

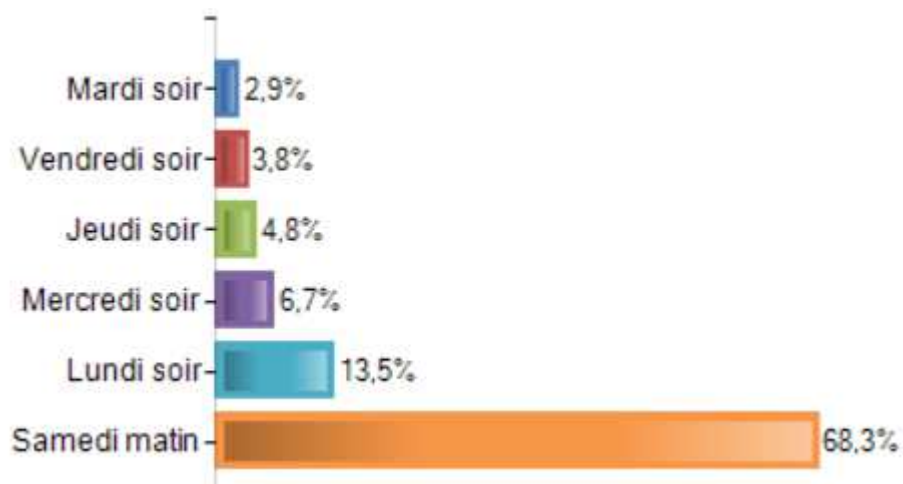


4.13.4 La permanence administrative

Un répondant sur 4 considère qu'une permanence administrative en dehors des heures habituelles de bureau lui serait personnellement utile. Comme en 2007, 2011 et 2014, plus de 50% pensent qu'une permanence serait utile à leurs confrères locataires. Ils ne sont finalement que 20% à considérer une permanence comme inutile.

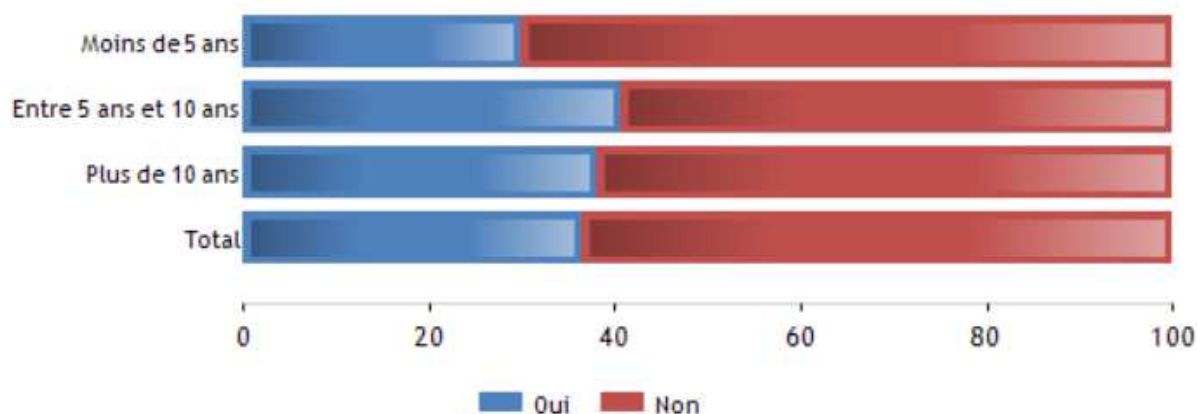


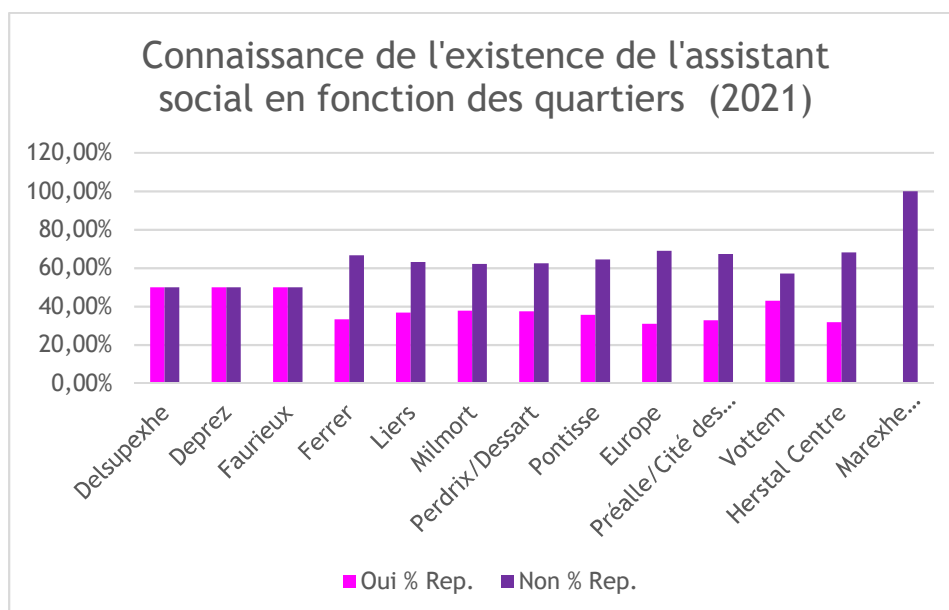
Si une permanence administrative devait être instaurée, il apparaît que le jour souhaité pour la permanence serait de loin le samedi matin, suivi du lundi soir puis du mercredi soir. Les souhaits par rapport au samedi matin sont identiques depuis l'enquête de 2007.



4.13.5 Le référent social / Coach clientèle

Seulement 36,30% des répondants (61,60% en 2017, 58,50% en 2014 et 46,30% en 2011) connaissent l'existence d'un référent social à la S.R.L. Il s'agit là d'une nette diminution par rapport aux précédentes études : il reste donc 64% des ménages à informer. Contrairement au précédent sondage, il semble que c'est principalement auprès des nouveaux locataires que l'information soit la moins bien transmise. On pourrait également penser que c'est le terme de « référent social » qui est méconnu par les répondants, les précédentes enquêtes employant le titre « d'assistant social »

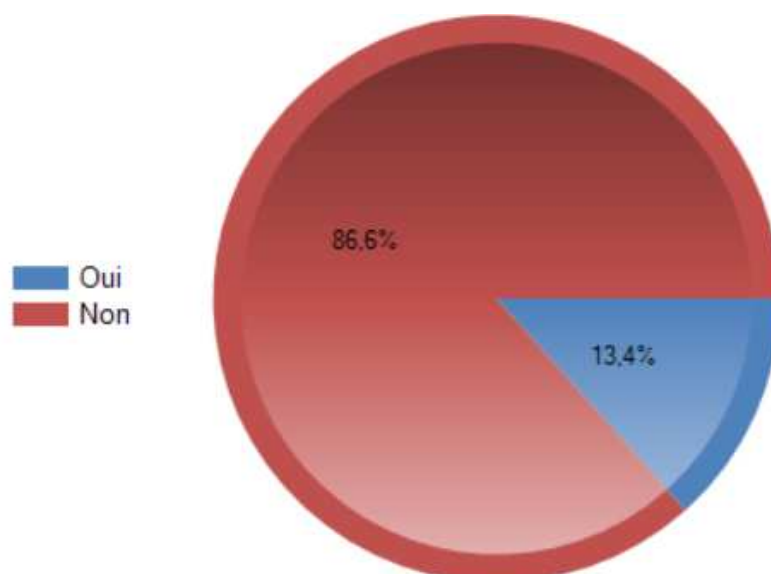




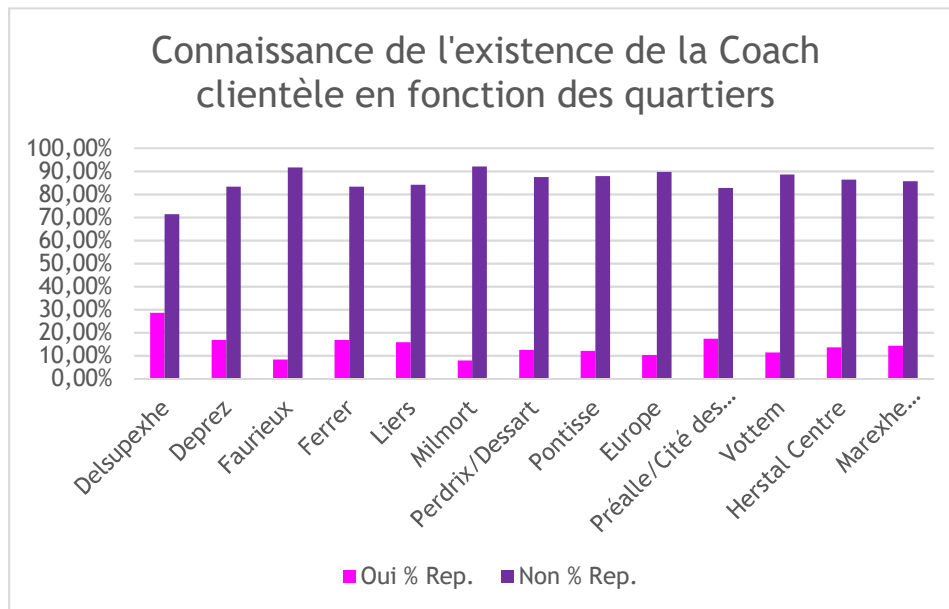
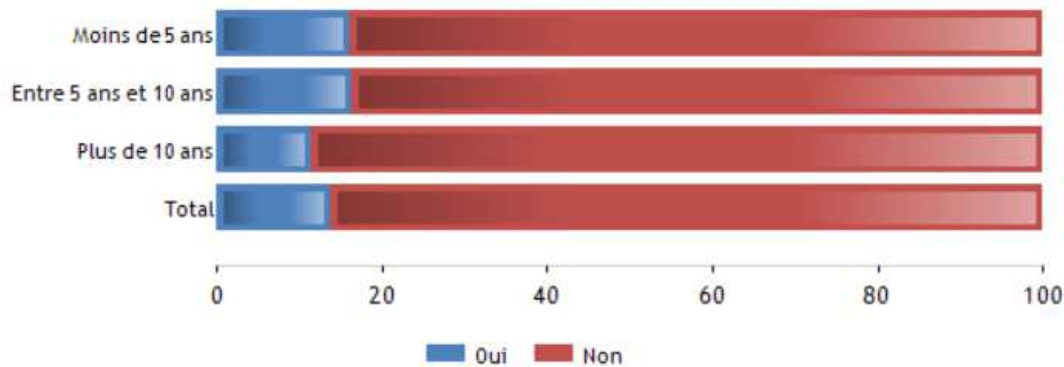
Les personnes qui ont eu recours aux services du référent social de la S.R.L. sont au nombre de 108 (58 en 2017). Les services fournis recueillent une meilleure note que lors des précédentes enquêtes : 7,11 contre 6,49 en 2017, 6,61 en 2014, 7,28 en 2011 et 7,06 en 2007.

Concernant l'existence d'une coach clientèle, ce service souffre également d'un manque de visibilité.

Seuls 13% des répondants en connaissent l'existence.



Comme le montrent les 2 graphiques ci-après, ni le lieu, ni l'ancienneté dans le logement n'influent sur la connaissance de ce service.



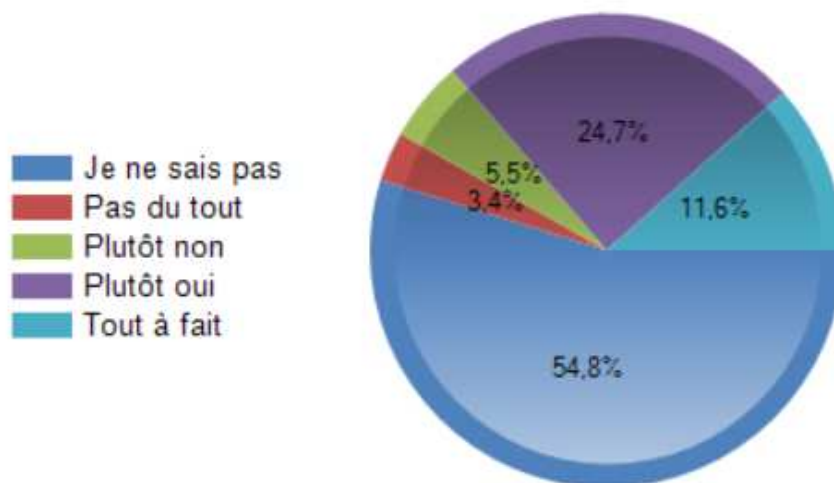
Pour les 34 répondants ayant bénéficié des services de la coach clientèle, le niveau de satisfaction est supérieur à 7,5/10

4.13.6 Évolution de l'accueil

24,70% (23,70% en 2017) des personnes considèrent que l'accueil à la S.R.L. s'est plutôt amélioré, et 11,60% (7,40% en 2017) considèrent qu'il s'améliore sans aucun doute. 5,50% (5,30% en 2017) pensent qu'il n'y a pas vraiment eu d'amélioration et seulement 3,40% (8,20% en 2017) 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 : **54,80%** 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 **plus** positif que celui de 2017.



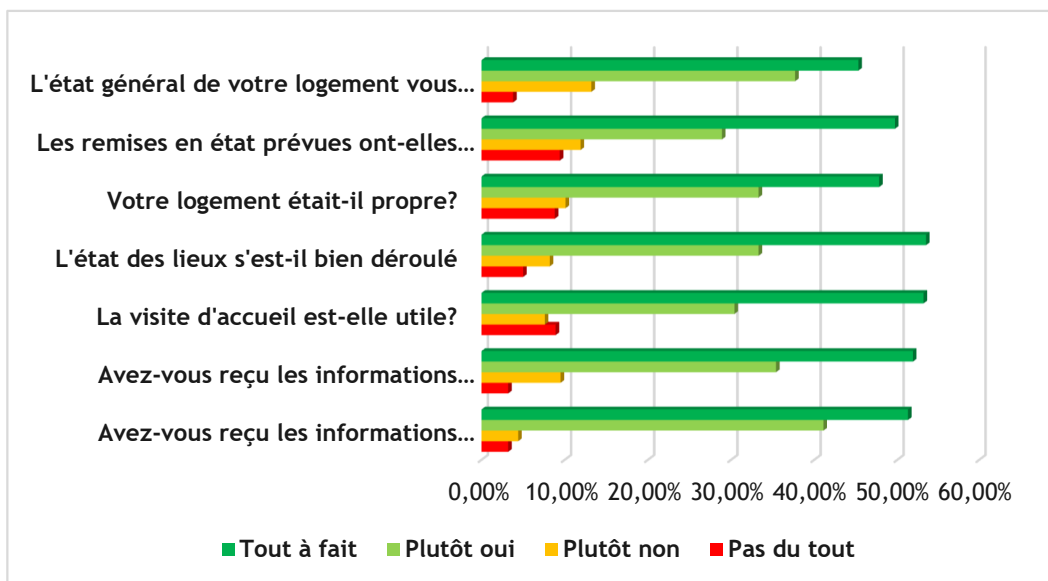
Les avis les plus positifs sur l'évolution de l'accueil émanent des locataires présents dans leur logement depuis 5 à 10 ans. Logiquement, ce sont les locataires présents depuis moins de 5 ans qui émettent peu d'avis sur cette évolution : ils ont été près de 70% à cocher la mention « je ne sais pas ». Lorsqu'on croise les données par quartiers, les locataires de Herstal-Centre émettent les avis les moins favorables alors que ceux de Marexhe sont unanimes sur l'évolution positive de l'accueil à la S.R.L.

4.13.7 Satisfaction par rapport au logement et aux explications reçues à l'arrivée dans un nouveau logement

36,3% (23,7% en 2017, 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 largement les attentes des locataires, toutes les notes avoisinant ou dépassant les 8. La satisfaction globale sur les 6 points faisant l'objet d'une question est de 7,9 (7,32/10 en 2017, 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	3,20%	4,40%	41,10%	51,30%	100%
Avez-vous reçu les informations techniques	3,20%	9,50%	35,40%	51,90%	100%
La visite d'accueil est-elle utile?	8,90%	7,60%	30,40%	53,20%	100%
L'état des lieux s'est-il bien déroulé	5,00%	8,20%	33,30%	53,50%	100%
Votre logement était-il propre?	8,80%	10,10%	33,30%	47,80%	100%

Les remises en état prévues ont-elles été réalisées	9,40%	11,90%	28,90%	49,70%	100%
L'état général de votre logement vous satisfait-il?	3,80%	13,20%	37,70%	45,30%	100%
Total	6,00%	9,30%	34%	50,40%	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 **8,08** et est aussi en amélioration par rapport à **2017**.

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 **7,75/10**.

La propreté à l'arrivée enregistre également une amélioration passe de **6,92** à **7,65**.

La progression la plus spectaculaire de ce sous-chapitre concerne les informations techniques livrées à l'entrée dans le logement : la note passe de **7,21** à **8,1**.

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

<u>L'accueil et les contacts avec les collaborateurs de la SRL</u>		2021	2017
		7,62	7,03
<u>Contact par téléphone, courrier et dans les bureaux</u>		2021	2017
		7,72	7,16
	2021	2017	
Contact par téléphone	7,52	7,11	
Contact par courrier	7,62	7,13	
Contact par mail	7,75	7,2	
Contact dans les bureaux	7,99	7,2	
<u>Chargée de clientèle</u>		2021	2017
		7,72	7,03
	2021	2017	
Délais de réponse aux courriers	7,36	6,88	
Les services fournis	8,04	7,43	
La disponibilité	7,76	6,78	
<u>Assistant social</u>		2021	2017
		7,21	6,59
	2021	2017	
Les services fournis	7,11	6,49	
La disponibilité	7,31	6,69	
<u>Coach Clientèle</u>		2021	2017
		7,55	
	2021	2017	
Les services fournis	7,52		
La disponibilité	7,57		
<u>Satisfaction nouveaux locataires</u>		2021	2017
		7,90	7,32
	2021	2017	
Informations administratives à l'arrivée	8,23	7,75	
Informations techniques à l'arrivée	8,1	7,21	
Propreté du logement à l'arrivée	7,65	6,92	
L'état des lieux s'est-il bien déroulé?	8,08	7,76	
Les remises en état prévues ont-elles été réalisées?	7,61	7,14	
L'état général de votre logement vous convient-il?	7,75	7,14	
La visite d'accueil est-elle utile?	7,88		

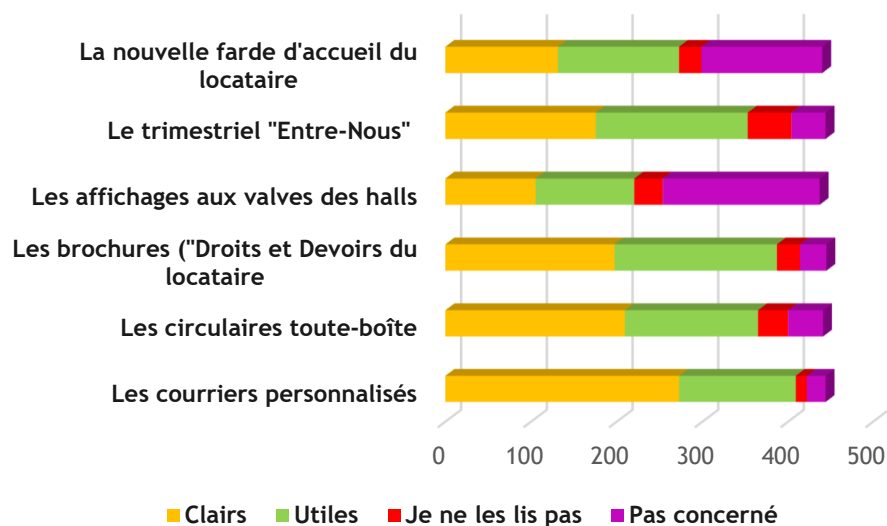
- ~ La partie administrative des activités de la S.R.L. enregistre une belle progression en se rapprochant de la barre des 8/10. Les services offerts par les chargées de clientèle, les délais de réponse aux courriers ainsi que leur disponibilité conduisent à une satisfaction élevée et en amélioration par rapport à 2017.
- ~ 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 1/4 des répondants.
- ~ La satisfaction des nouveaux locataires enregistre une belle amélioration.

4.14 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	272	61,40%	136	30,70%	13	2,90%	22	5,00%	443	100%
Les circulaires toute-boîte	209	47,50%	155	35,20%	35	8,00%	41	9,30%	440	100%
Les brochures ("Droits et Devoirs du locataire Les affichages aux valves des halls	197	44,40%	189	42,60%	27	6,10%	31	7,00%	444	100%
Le trimestriel "Entre-Nous"	105	24,10%	115	26,40%	33	7,60%	183	42,00%	436	100%
Le trimestriel "Entre-Nous"	175	39,50%	177	40,00%	51	11,50%	40	9,00%	443	100%
La nouvelle farde d'accueil du locataire	131	29,80%	141	32,10%	26	5,90%	141	32,10%	439	100%
Total	1089	41,20%	913	34,50%	185	7,00%	458	17,30%	2645	100%



Il semble que les documents envoyés par la S.R.L. sont considérés comme utiles et/ou clairs à hauteur d'environ 76% (68% en 2017, 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, respectivement, 40 et 30% des répondants, les autres documents informatifs sont clairs et utiles pour plus de 80% des interrogés.

En ce qui concerne les contacts par mail, 52% (37% en 2017, 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 5 ans qui plébiscitent le plus ce mode de communication (68%) et les ouvriers/employés (75% contre 70% en 2017). Les pensionnés sont, malgré tout, aujourd'hui plus de 30% (20 en 2017) à apprécier ce mode d'échange.

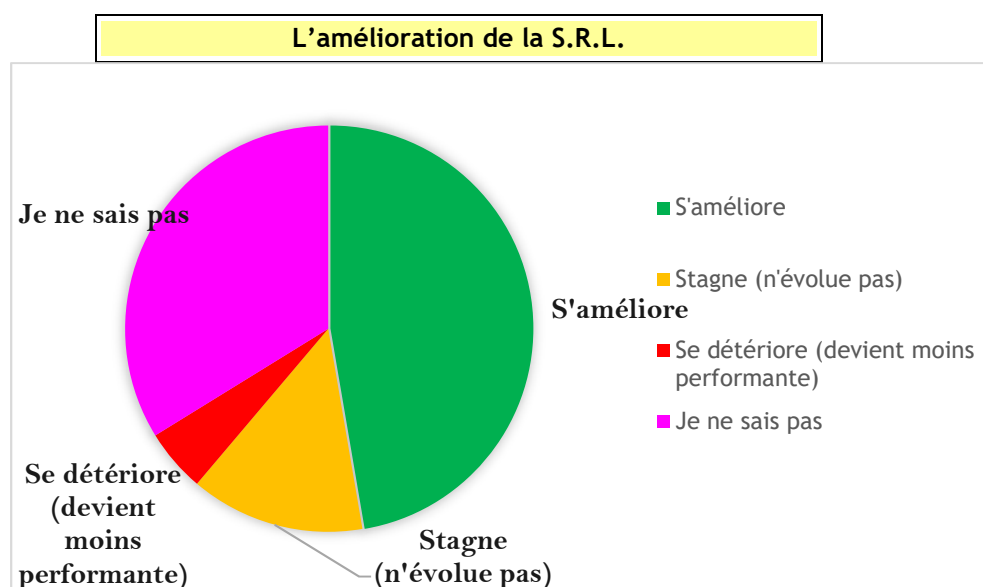
76% (contre 62% en 2017) des répondants déclarent posséder un ordinateur et 76% (contre 57% en 2017) possèdent une adresse mail.

Les pensionnés ayant répondu à l'enquête sont 57% (contre 43% il y a 3 ans) à détenir un ordinateur et les employés sont près de 93% (contre 95% en 2017), les chômeurs sont 79% (contre 75% en 2017) et les bénéficiaires du R.I.S. 73% (contre 67% en 2017)

80% des répondants ne savent pas en quoi consiste un extranet mais 53% se disent prêts à l'utiliser.

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

47,3% (45,5% en 2017) des locataires pensent que la S.R.L. s'améliore. 13,9% (15% en 2017) considèrent qu'elle stagne et 5% (6% en 2017) qu'elle régresse. Parmi les 34% de personnes qui ont déclaré « Je ne sais pas », on retrouve 52% nouveaux locataires.



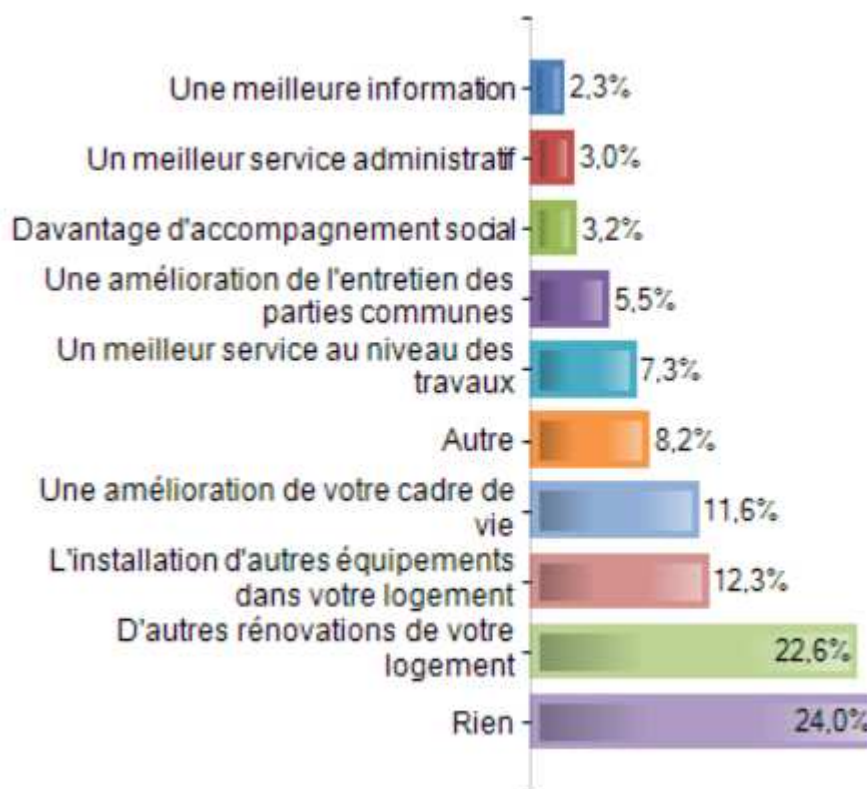
La satisfaction globale au niveau de tous les services de la S.R.L. est de 7,61/10 (6,70 en 2011, 6,80 en 2007, 6,79 en 2014 et 6,89 en 2017). Les 453 réponses valables se répartissent de la manière suivante :

2021 (14 non-réponses)

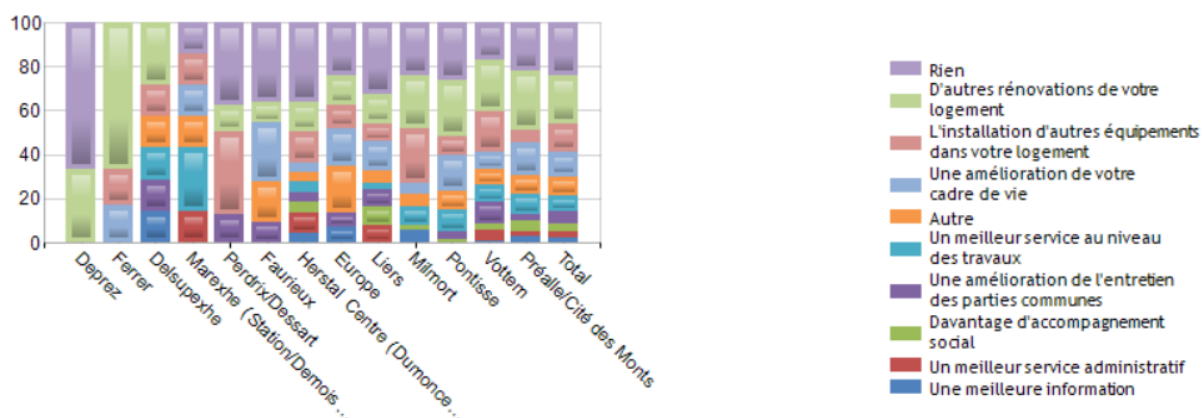
	Nb	% cit.
Pas du tout satisfait	1	1,40%
Plutôt pas satisfait	46	10,50%
Plutôt satisfait	241	51,90%
Tout à fait satisfait	146	33,30%
Total	439	100,00%

Dans le même ordre de classement que les 4 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. 24% (25% en 2017) des répondants n'attendent rien.

Axe principal de développement



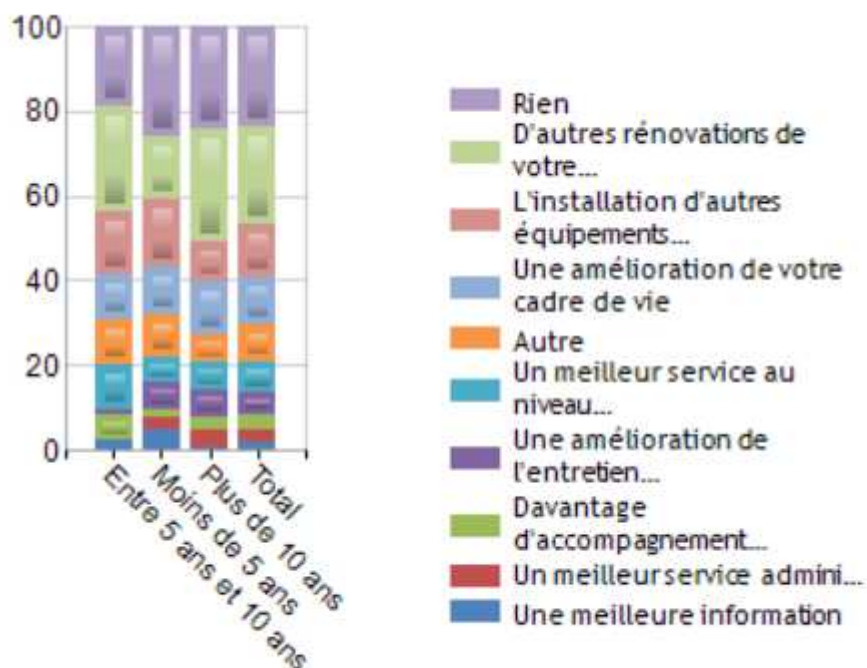
Les attentes diffèrent en fonction des quartiers.



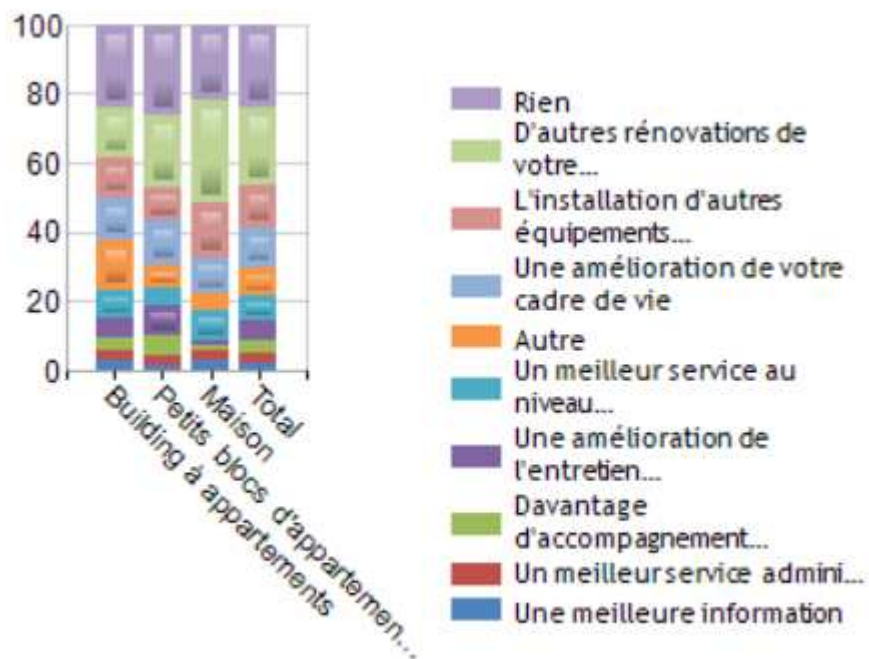
Ainsi, il ressort que les habitants de Faurieux souhaiteraient un meilleur cadre de vie alors que les locataires de Ferrer attendent d'autres rénovations, tout comme Perdrix et Dessart (nouveaux équipements). Tant le service administratif que le service des

travaux répondent aux attentes des habitants, à l'exception du nouveau site de Marexhe

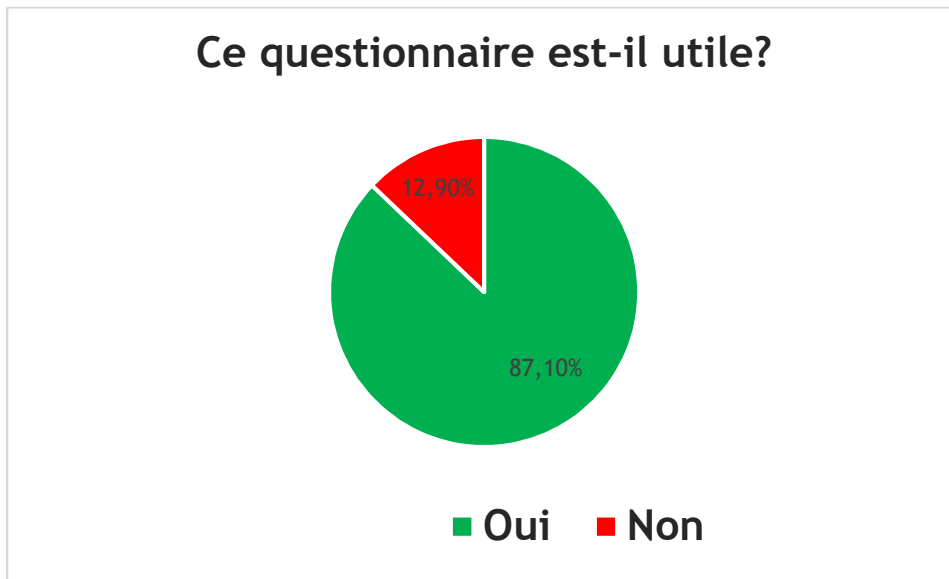
Les attentes ne varient que très faiblement en fonction de l'ancienneté des locataires.



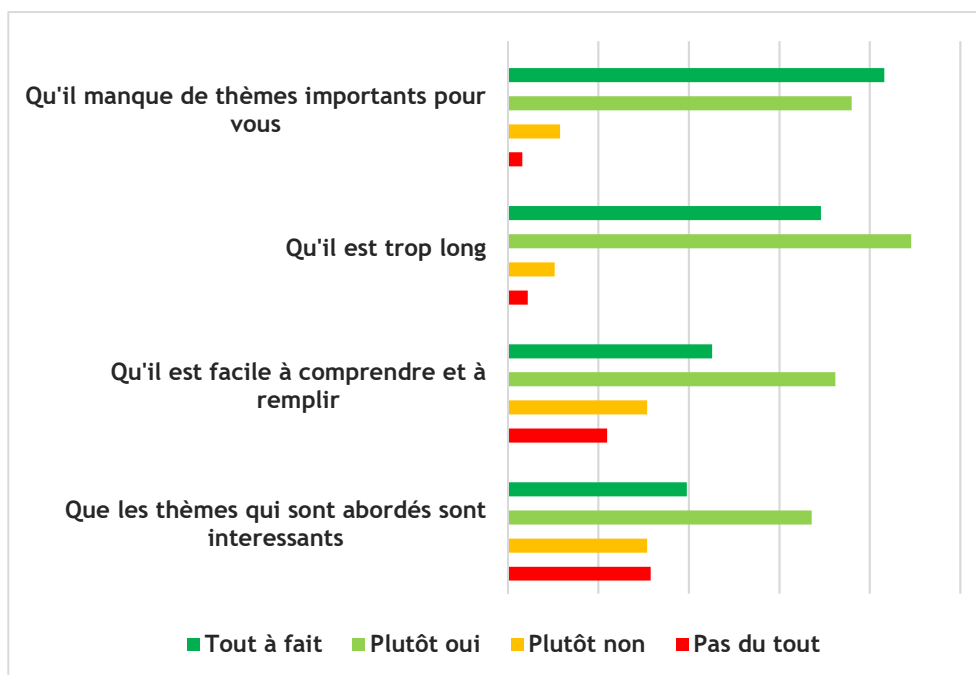
Les attentes divergent légèrement en fonction du type de logement. Ainsi, par exemple, les occupants des maisons unifamiliales attendent d'autres rénovations dans leur logement, les occupants des petits blocs souhaitent davantage d'accompagnement social.



4.16 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	79	18,70%	77	18,20%	168	39,70%	99	23,40%	423	100%
Qu'il est facile à comprendre et à remplir	55	12,90%	77	18,10%	181	42,50%	113	26,50%	426	100%
Qu'il est trop long	11	2,50%	26	6,00%	223	51,50%	173	40,00%	433	100%
Qu'il manque de thèmes importants pour vous	8	1,80%	29	6,70%	190	43,70%	208	47,80%	435	100%
Total	153	6,90%	209	12%	762	44,40%	281	34,50%	1717	100%



Cette enquête de satisfaction a été assez bien accueillie par les locataires. Les thèmes traités les intéressent, important pour eux (satisfaction de 7,88 sur ce point), mais ils considèrent 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 (note de 8,13).

Et pour terminer, 87% des personnes pensent que cette enquête est utile et peut améliorer leur situation.

5 Conclusions

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.

Le cadre de vie		2021	2017
		5,61	4,50
Espaces verts		2021	2017
		5,94	5,36
	2021	2017	
Quantité des espaces verts	6,50	5,83	
Entretien des espaces verts	6,43	5,43	
Équipement des espaces verts	4,88	4,83	
Sécurité		2021	2017
		5,96	5,53
	2021	2017	
Délinquance	5,75	5,5	
Vandalisme	5,71	5,31	
Rassemblement de jeunes	5,74	5,28	
Circulation routière	6,25	5,79	
La quiétude et la tranquillité	6,36	5,78	
Policier de quartier		2021	2017
		3,83	2,05
Relations voisinage		2021	2017
		6,71	6,28
	2021	2017	
Civisme	6,71	6,33	
Entretien des jardins privés	6,91	6,4	
Diversité culturelle	7,14	6,64	
Respect des parties communes	6,11	5,74	

Parties communes		2021	2017
		 7,12	 6,43
Nettoyage des parties communes		2021	2017
		 7,11	 6,45
	2021	2017	
Nettoyage par travailleur ALE	 6,29	 5,33	
Nettoyage par la régie des quartiers	 7,71	 6,98	
Nettoyage par les locataires eux-mêmes	 7,33	 7,04	
Équipement des parties communes		2021	2017
		 7,12	 6,4
	2021	2017	
Ascenseur	 6,05	 6,16	
Éclairage des parties communes	 7,63	 7,02	
Caves communes	 7,08	 6,65	
Système de collecte immodices	 7,05	 6,84	
Dallage extérieur	 6,06	 5,29	
Parlophone	 7,42	 6,31	
Portes d'entrée	 8,05	 6,03	
Boîte aux lettres	 7,65	 6,89	

Le logement et les parties privées			2021	2017
			7,38	6,88
Aménagement des parties privées du logement			2021	2017
			7,42	7,31
	2021	2017		
Taille du logement	7,7	7,66		
Nombre de pièces	7,79	7,79		
Espaces murs disponibles	7,19	6,88		
Espaces de rangement	6,98	6,92		
Équipement des parties privées			2021	2017
			7,00	6,5
	2021	2017		
Nombre de prises de courant	6,81	6,54		
Nombre d'appareils	7,59	7,12		
Chauffe - eau	7,75	7,34		
Sanitaire	6,98	6,47		
Chauffage	7,2	6,45		
Menuiseries	7,31	6,65		
Système de ventilation	7,07	6,44		
Portes intérieures	6,81	6,44		
Dallage extérieur privé	5,77	5,21		
Dallage intérieur	5,96	5,79		
Parlophonie	6,61	6,03		
Chauffage central	8,11	7,49		
État général du logement			2021	2017
			7,73	6,84
	2021	2017		
Si rénovations	7,71	6,71		
Si pas de rénovations	7,75	6,96		

Les rénovations			2021	2017
			6,86	6,09
Les explications reçues			2021	2017
			6,58	5,93
	2021	2017		
Explication de la nature des travaux	7,59	6,93		
Explication du planning des travaux	7,11	6,27		
Explication des aides au déménagement	6,32	5,5		
Explication quant au déménagement éventuel	5,9	5,46		
Explication de l'impact sur le loyer	5,98	5,48		
Qualité des travaux			2021	2017
			6,65	5,74
	2021	2017		
Le respect des délais par les ouvriers de la SRL	6,88	5,97		
Explication sur les retards éventuels par les ouvriers de la SRL	6,85	5,62		
Protection des lieux durant les travaux par les ouvriers de la SRL	6,85	5,92		
Finition des travaux par les ouvriers de la SRL	6,53	6,07		
Nettoyage du logement après travaux par les ouvriers de la SRL	6,48	5,6		
Le respect des délais par les ouvriers non SRL	6,89	5,39		
Explication sur les retards éventuels par les ouvriers non SRL	6,63	4,91		
Protection des lieux durant les travaux par les ouvriers non SRL	6,61	5,55		
Finition des travaux par les ouvriers non SRL	5,98	5,4		
Nettoyage du logement après les travaux par les ouvriers non SRL	5,61	5,05		
Les économies d'énergie que vous réalisez suite aux travaux	7,45	6,42		
Les informations sur l'utilisation de nouveaux équipements	6,32	6,05		
L'amélioration au niveau du confort	7,43	6,66		
Déménagement pendant les travaux			2021	2017
			7,35	6,59
	2021	2017		
Aide au déménagement	6,99	5,36		
Logement d'hébergement	7,7	7,82		

Entretien des réparations et dépannages effectués par les ouvriers de la S.R.L.		2021	2017
		7,24	6,51
Garde technique du week-end		2021	2017
		5,48	4,29
Interventions techniques		2021	2017
		7,75	7,13
	2021	2017	
Délais avant la visite préalable	7,49	6,94	
Explications données avant la visite	7,66	7,01	
Délais avant l'intervention	7,65	6,95	
Respect du délais	7,88	7,13	
Qualité de l'intervention	8,1	6,74	
Rapidité d'exécution	7,25	7,48	
Respect du logement	8,24	7,63	
Attitudes des ouvriers de la S.R.L.		2021	2017
		8,49	8,12
	2021	2017	
Respect	9,16	8,71	
Soin	8,06	7,59	
Respect du logement	8,69	8,06	
Amélioration du service technique ces 3 dernières années	8,05		

<u>L'accueil et les contacts avec les collaborateurs de la SRL</u>			2021	2017
			7,62	7,03
<u>Contact par téléphone, courrier et dans les bureaux</u>			2021	2017
			7,72	7,16
	2021	2017		
Contact par téléphone	7,52	7,11		
Contact par courrier	7,62	7,13		
Contact par mail	7,75	7,2		
Contact dans les bureaux	7,99	7,2		
<u>Chargée de clientèle</u>			2021	2017
			7,72	7,03
	2021	2017		
Délais de réponse aux courriers	7,36	6,88		
Les services fournis	8,04	7,43		
La disponibilité	7,76	6,78		
<u>Assistant social</u>			2021	2017
			7,21	6,59
	2021	2017		
Les services fournis	7,11	6,49		
La disponibilité	7,31	6,69		
<u>Coach Clientèle</u>			2021	2017
			7,55	
	2021	2017		
Les services fournis	7,52			
La disponibilité	7,57			
<u>Satisfaction nouveaux locataires</u>			2021	2017
			7,90	7,32
	2021	2017		
Informations administratives à l'arrivée	8,23	7,75		
Informations techniques à l'arrivée	8,1	7,21		
Propreté du logement à l'arrivée	7,65	6,92		
L'état des lieux s'est-il bien déroulé?	8,08	7,76		
Les remises en état prévues ont-elles été réalisées?	7,61	7,14		
L'état général de votre logement vous convient-il?	7,75	7,14		
La visite d'accueil est-elle utile?	7,88			

6 Annexe : Questionnaire



ENQUETE DE
SATISFACTION 2021

**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)?

				
1. La quantité d'espaces verts	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Les équipements des espaces verts (banos, 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)?

				
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 :

				
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?

				
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?

				
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 ?

				
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 (débaras, 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 ?

				
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. Avez-vous déjà demandé la visite d'un technicien à ce sujet ?

Oui Non

45. Disposez-vous du chauffage central?

Oui

Non

Si oui, êtes-vous satisfait :

46. Du confort qu'il vous apporte



47. Du coût de son utilisation



48. Des entretiens et dépannages



Êtes-vous satisfait :

49. De l'état général de votre logement



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

Oui

Non

PARTIE 4 : LES TRAVAUX DE RENOVATION

IMPORTANTS

51. Avez-vous connu des travaux de rénovations dans le courant des 5 dernières années ou depuis votre entrée dans votre logement ?

Oui

Non

Pas de rénovations

52. 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)?

				
53. La nature des travaux (ce qui devait être rénové)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54. Le planning (dates de début et fin du chantier, durée)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55. Les aides à votre disposition	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56. Votre déménagement éventuel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57. 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?

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

66. 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

67. 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.

68. 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 80)

Si vous avez répondu "Oui", continuez avec la question 69.

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

				
69. Le délai avant qu'un responsable technique vienne évaluer le problème	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
70. Les explications reçues lors de cette visite	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
71. Le délai annoncé avant l'intervention	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
72. Le respect de ce délai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
73. Le respect du logement durant la réparation	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
74. La qualité du travail réalisé (problème réglé définitivement)	<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"/>

Que pensez-vous des affirmations suivantes?

				
76. 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"/>
77. 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"/>
78. 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"/>
79. La qualité du service technique s'est améliorée au cours des 3 dernières années	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

80. 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

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

Oui

Non

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

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

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

83. Des entretiens, réparations et dépannages (en dehors des gardes du week-end) 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 88).

Si vous avez répondu "Oui", continuez avec la question 84.

Que pensez-vous des affirmations suivantes concernant les entreprises externes?

				
84. Les informations que l'on vous communique au sujet des interventions réalisées	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
85. Les ouvriers sont respectueux et polis envers vous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
86. Les ouvriers réalisent les travaux et réparations avec soin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
87. Les ouvriers respectent le logement et son contenu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PARTIE 7 : LES LOYERS

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

Oui

Non

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

Oui

Non

90. Savez-vous comment est calculé votre loyer?

Oui

Non

91. Si non, souhaitez-vous des explications ?

Oui

Non

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

Oui

Non

93. 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

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

Oui

Non

PARTIE 9 : LES DEMANDES DE TRANSFERT DE LOGEMENT

95. 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)

L'état général du logement

Le montant du loyer (trop élevé)

Autre

Je n'ai aucune raison de demander un transfert de logement

96. 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 : LES RECLAMATIONS

97. Avez-vous déjà introduit une réclamation?

Oui

Non

98. Etes-vous satisfait de la réponse que vous avez reçue?

Oui

Non

PARTIE 11 : L'ACCUEIL ET LES CONTACTS AVEC NOS

COLLABORATEURS

99. 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

Directement à un responsable du service concerné

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
100. Par téléphone?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
101. Par courrier?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
102. Par mail?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
103. Lorsque vous venez dans nos bureaux?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



104. Êtes-vous satisfait des délais de réponse aux courriers et/ou mails que vous envoyez à la S.R.L.?

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

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

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

Êtes-vous satisfait de :

				
106. De vos différents contacts avec votre chargée de clientèle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
107. De la disponibilité de votre chargée de clientèle	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

108. Seriez-vous intéressé par la mise en place 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

109. Si une permanence vous est personnellement utile, quel jour vous parait le plus adéquat?

Lundi soir
 Mardi soir
 Mercredi soir
 Jeudi soir
 Vendredi soir

Samedi matin

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

Oui

Non

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

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

112. 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

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

Oui

Non

114. Êtes-vous satisfait de la disponibilité de la coach clientèle ?

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

115. Si vous avez déjà fait appel à notre coach clientèle, avez-vous été satisfait de l'aide qu'elle vous a apportée ?

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

116. 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

117. Avez-vous emménagé dans votre logement actuel depuis moins de 5 ans?

Oui

Non

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

				
118. Avez-vous reçu les informations administratives nécessaires?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
119. L'état des lieux s'est-il bien déroulé?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
120. Avez-vous reçu les informations techniques nécessaires?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
121. Votre logement était-il propre?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
122. Les remises en état prévues ont-elles été faites avant votre arrivée?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
123. L'état général de votre logement vous satisfaisait-il?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
124. La visite d'accueil est-elle utile ?	<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
125. Les courriers personnalisés	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
126. Les circulaires toute-boîte	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
127. Les brochures ("Droits et Devoirs des Locataires",...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
128. Les affichages aux valves dans les halls d'entrée des communs	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
129. Le trimestriel "Entre-Nous" (journal de la S.R.L.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
130. La nouvelle fardie d'accueil du locataire "Bienvenue"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Avez-vous déjà consulté :

	Oui	Non
131. Le site internet de la S.R.L.?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
132. La page facebook de la S.R.L.?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
133. La chaîne Youtube de la S.R.L.?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Si oui, êtes-vous satisfait :

				
134. Des informations qui s'y trouvent	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
135. De l'esthétique du site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
136. De la structure du site	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
137. De la facilité avec laquelle vous pouvez trouver des informations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

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

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

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

141. Savez-vous en quoi consiste un EXTRANET?

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.

142. Seriez-vous prêt à utiliser ce système?

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

143. 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

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



?

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

- Une amélioration de votre cadre de vie
- D'autres rénovations de votre logement
- Un meilleur service administratif
- Une meilleure information
- Autre

- Une amélioration de l'entretien des parties communes
- L'installation d'autres équipements dans votre logement
- Un meilleur service au niveau des travaux
- Davantage d'accompagnement social
- Rien

Concernant ce questionnaire, pensez-vous :



146. Que les thèmes qui sont abordés sont intéressants

147. Qu'il est facile à comprendre et à remplir

148. Qu'il est trop long

149. Qu'il manque de thèmes importants pour vous

150. 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

151. Dans quel quartier habitez-vous?

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

152. Dans quel type de logement habitez-vous?

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

153. 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)			

154. 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				

155. 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 : 453

Nombre de variables : 155

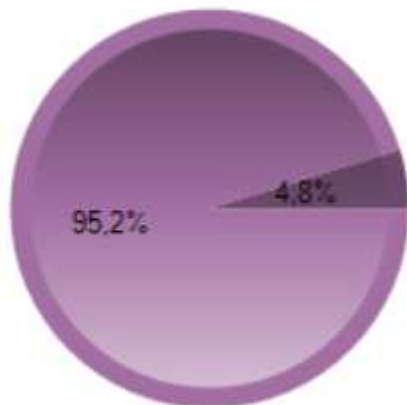
Taux de remplissage global

95,2%



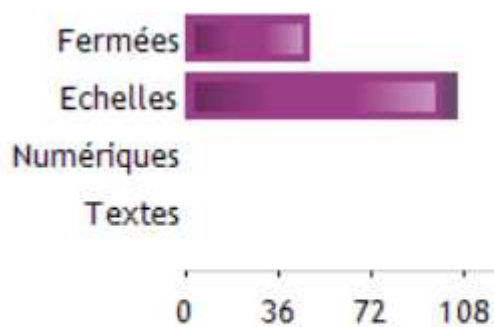
Sous réserve de la représentativité de votre échantillon, votre échantillon est suffisant pour des estimations correctes.

Taux de remplissage de la table des données



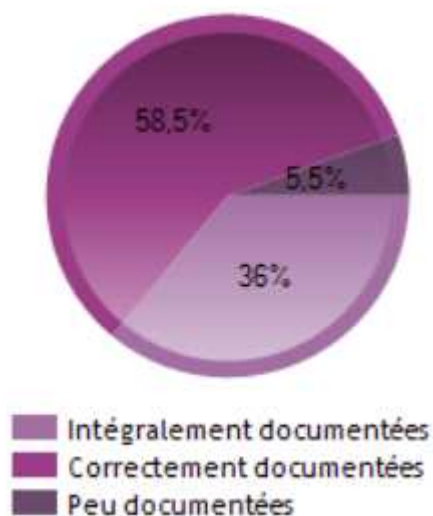
■ Cellules documentées
■ Cellules non documentées

Documentation des variables



■ Intégralement documentées
■ Correctement documentées
■ Peu documentées

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 115,6 questions.

Détails du taux de remplissage des variables

Variables	Fermées	Échelles	Numériques	Textes	Total
Intégralement documentées	0	0	0	0	0
Correctement documentées	49	100	0	0	149
Mal documentées	0	6	0	0	6

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	163	344	174	0	0
Correctement documentées	265	98	248	0	0
Mal documentées	25	11	31	0	0
Singulières	0	0	0	0	-
Avec trop peu de variance	-	-	81	-	-

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