

SYNTHÈSE DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE LOCATAIRES POST CONFINEMENT COVID-19



Dans le cadre de notre **démarche qualité**, l'Office a souhaité recueillir l'**avis de nos locataires** pendant le confinement, sur nos services. L'enquête a été réalisée du **8 au 21 juin 2020** auprès de **4593 locataires** ; L'objectif étant de savoir comment nos clients ont vécu de leur point de vue de locataire, le confinement et les relations avec l'OMh. Vous trouverez en page 2, 3, 4 les résultats de cette « **écoute locataires** ».



Sur **4593** locataires contactés seuls **586** questionnaires ont été complétés et validés. Ce que l'on retient : **64%** de locataires se disent globalement **satisfaits ou très satisfaits**.

1. Propreté des parties communes (logements collectifs)



64% de locataires habitant un logement collectif se déclarent satisfaits ou très satisfaits et **18%** de locataires pas du tout satisfaits.

Les commentaires des locataires non satisfaits portent sur des incivilités (crachats, urine, détrit), des mauvaises odeurs, le manque de rigueur dans le ménage, le vandalisme, la présence d'encombrants ; la mauvaise compréhension de l'invitation qui leur était faite de compléter l'action du gardien par le biais d'affichage dans les halls (certains ont compris qu'ils devaient se substituer aux gardiens).

L'organisation de l'Office pendant le confinement était la suivante :

50% des gardiens présents de la mi-mars à fin avril, puis 60% la première quinzaine de mai, les prestations non assurées par les gardiens ont été confiées aux entreprises. Le protocole de ménage a été modifié pour accentuer la désinfection des points de contacts.

- l'OMh a fait moins de contrôles des prestations ménage pendant le confinement, la priorité ayant été donnée à d'autres activités.

- De son côté, alors que le volume des ordures ménagères a augmenté, la Métropole du Grand Nancy a réduit la fréquence de ramassage des ordures ménagères hors Nancy, ce qui a entraîné des problèmes de stockage dans les locaux poubelles et parfois d'odeurs. Le PMS, lui, a maintenu ses tournées d'encombrants.
- La baisse de la satisfaction des locataires peut s'expliquer en partie par le fait que certains, confinés chez eux, étaient peut-être plus attentifs et sensibles à la propreté du fait du caractère sanitaire de la crise. L'Office n'a toutefois pas eu de remontées des locataires (appel téléphoniques ou messages facebook) sur la propreté.

2. Propreté des abords

53% seulement de locataires habitant un logement collectif sont satisfaits ou très satisfaits et 21% des locataires ne sont pas du tout satisfaits.

- Le taux de locataires satisfaits ou très satisfaits est en forte baisse par rapport aux résultats de l'enquête de satisfaction globale de 2018 (70%).
- Les commentaires d'insatisfaction ciblent d'abord le comportement des locataires eux mêmes, et portent sur : le dépôt des ordures en-dehors des moloks, les incivilités (détritus, jets par les fenêtres, crachats, urine/excréments) : la présence d'encombrants, les mauvaises odeurs, le manque de soin apporté à l'entretien (pelouse mal tondue, plantations pas ou mal taillées, sols non désherbés), l'absence de ramassage des détritus, l'absence d'entretien, le vandalisme (dégradations volontaires, équipements cassés, tags).

Pendant le confinement, des locataires ont fait part de leur insatisfaction sur la propreté des abords (appels téléphoniques, messages Facebook).

L'Office a constaté rapidement une recrudescence des jets de déchets par les fenêtres (Tilleul, Cèdre, Bouleaux, Seringats, ...) et a aussitôt fait des publications sur Facebook pour exprimer son indignation et sensibiliser les locataires. L'OMh a également adressé des courriers à tous les locataires du Tilleul argenté et du Cèdre bleu et a mandaté un prestataire pour le ramassage des déchets.



3. Concernant les demandes d'intervention techniques (DIT)



Si on n'exploite que la réponse des locataires qui ont déclaré avoir fait une DIT et qui ont répondu à cette question: 55% des locataires satisfaits ou très satisfaits, 24% des locataires ne sont pas du tout satisfaits du délai de traitement.

Pendant le confinement, l'Office n'a réalisé, dans les logements occupés, que les interventions urgentes (sécurité des biens et des personnes) ; aucune autre intervention dans les logements occupés n'a été assurée. Le planificateur du PMS et les responsables de site ont donné les explications utiles aux locataires lorsque des visites déjà programmées étaient annulées ou lorsque des interventions urgence 2 ou urgence 3 n'étaient pas programmées.

La non-réalisation des interventions non-urgentes peut sans doute expliquer en partie la baisse de la satisfaction des locataires, d'autant que la définition de la notion d'urgence 1 n'est pas forcément partagée.

- Qualité de l'intervention (résolution du problème) : 66% des locataires satisfaits ou très satisfaits 24% des locataires pas du tout satisfaits.

4. Tranquillité et sécurité

Taux de satisfaction globale : 59% des locataires se déclarent satisfaits ou très satisfaits, 22% ne sont pas du tout satisfaits.

Parmi les locataires insatisfaits, 83 ont engagé une action :

69 ont contacté le responsable de site, 12 ont contacté la police et 2 ont contacté l'entreprise de vidéo-protection.



Pendant cette période, du fait du confinement et du couvre-feu, les forces de l'ordre ont effectué des contrôles dans les différents quartiers. De son côté, l'Office a envoyé des courriers de rappel à l'ordre collectifs et nominatifs lorsque des squats étaient identifiés, et a fait des signalements aux services de Police qui réalisaient des passages en sécurisation quotidiens.

Par ailleurs, les visites mensuelles de sécurité ont été maintenues sur tout le patrimoine.

5. Contacts avec l'Office



Un quart des locataires déclare avoir contacté l'Office pendant le confinement :

- en téléphonant au responsable de site (39%), au siège (30%), à l'astreinte soir et week end (8%).
- en faisant un mail au responsable de site (17%).
- autre 6% (majoritairement par courrier).

Pendant le confinement, l'accueil téléphonique a été maintenu : une chargée d'accueil aux horaires habituels, un responsable de site sur deux pendant les horaires habituels et le prestataire en-dehors des horaires d'ouverture. L'Office a bien constaté une augmentation très importante du volume des appels au standard.

6. Accompagnement des locataires – seniors



Remarques préalables : 827 locataires de 70 ans et plus sont titulaires d'un bail à l'OMh.

Si on exploite les réponses des locataires déclarant avoir 70 ans et plus, très peu (7 seulement) déclarent avoir été contactés par l'OMh.

- Ceux qui ont été contactés sont satisfaits ou très satisfaits de l'échange qu'ils ont eu avec l'OMh.
- Les deux tiers estiment que l'appel a été utile.

7. Accompagnement des locataires – Difficultés financières

Difficultés financières :

- **22%** répondent avoir rencontré des difficultés financières pour payer leur loyer du fait de la crise sanitaire. Un quart déclare avoir contacté l'Office pour trouver une solution.



Accompagnement par l'Office :

- **59%** de ces locataires se déclarent satisfaits ou très satisfaits des échanges qu'ils ont eus avec la conseillère sociale ou avec le chargé de recouvrement.

Paiement extranet :

Cette enquête a permis d'interroger les locataires sur le paiement de leur loyer via l'extranet. A la question « Avez-vous utilisé cette possibilité pendant le confinement ? », les réponses ont été les suivantes :

- > 46% ne souhaitent pas faire de paiement par internet.
- > 22% ne savent pas que cela était possible.
- > 17% utilisaient déjà cette possibilité avant le confinement.
- > 9% ont créé un compte et ont payé pour la première fois par internet.
- > 6% n'ont pas réussi à créer un compte.

- Les agents d'accueil, pendant le confinement, ont beaucoup aidé des locataires, par téléphone, à créer leur compte sur l'extranet.
- Le nombre de comptes activés a augmenté pendant le confinement : 720 comptes au 1er juin (contre 300 comptes au 16 mars). Les activations de comptes se poursuivent actuellement.
- S'agissant des paiements par CB sur l'extranet, ils augmentent de façon significative, passant de 3,63% en février à 9,17% en mai.

8. Communication



Les locataires ont consulté les supports suivants pendant le confinement :

- Lettre d'Inf'Oh : 73%.
- Affichage dans les entrées : 79%.
- Site internet OMh : 19%.
- Page Facebook OMh : 8%.

La Lettre d'Inf'Oh et l'affichage dans les halls d'immeuble restent largement en tête des vecteurs de communication utilisés par les locataires.

Le nombre d'abonnés sur la page Facebook de l'OMh a augmenté de 13% pendant le confinement.

9. Actions à mettre en œuvre et priorités à retenir dans un contexte similaire

Près de **200 locataires** ont fait des **propositions** pour améliorer les actions de l'Office durant une période de crise. En voici quelques unes :

- Concernant la disponibilité : la présence des gardiens, la possibilité de les contacter avec les responsables de site et de secteur, et la garantie d'une permanence téléphonique, (comme ce fut le cas pendant la dernière crise sanitaire) sont des priorités exprimées.
- En matière de réactivité : les réponses aux sollicitations des locataires et le respect des délais annoncés apparaissent comme essentiels.
- Accompagnement de tous les locataires : des attentes ont été formulées, par exemple pour le maintien du lien avec les locataires au-delà des seuls seniors, pour un accompagnement par l'Office des solidarités de voisinage ou encore pour proposer un service de portage de courses pour les plus fragiles.
- La lutte contre les troubles de voisinage (information, sensibilisation en amont, sanctions) remonte comme une action à privilégier tout particulièrement en cas de confinement.

- Au sujet de la propreté des parties communes et des abords : l'entretien, le contrôle des prestations de ménage, la lutte contre les incivilités et l'application de sanction contre les personnes ne respectant pas les règles sont des demandes fortes.

- Concernant les logements : l'assistance au dépannage et l'amélioration de l'isolation phonique sont préconisées.

- Pour les espaces extérieurs : le souhait de faire des jardins dans des espaces disponibles a été exprimé.



- Sur le plan de la sécurité et de la tranquillité : lutter contre les occupations illégales d'espaces collectifs (squats) et réparer rapidement les contrôles d'accès défectueux ressortent comme le plus important.

- Actions éphémères liées à la crise : mise à disposition des attestations de déplacement, ...

- A propos de la communication : le partage d'informations générales et plus spécifiques sur les actions mises en place, notamment par l'affichage dans les halls doit être retenu.

10. Actions d'amélioration à conduire suite à cette enquête

- Fiabiliser les coordonnées téléphoniques et mails des locataires dans ULIS, systématiquement, à chaque contact, par tous les collaborateurs de l'Office.
- Clarifier la politique de l'Office en matière de paiement des loyers par chèques.
- Communiquer sur les charges en rappelant que l'Office ne facture bien entendu que ce qui est réalisé.
- Communiquer sur la sécurité et les troubles de voisinage (intérêt pour les locataires d'être pro actifs et non passifs).
- Elaborer notre plan global propreté en tirant les enseignements de cette enquête.